

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

P8\_TA(2018)0462

## **Direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários \*\*\*I**

**Resolução legislativa do Parlamento Europeu, de 15 de novembro de 2018, sobre a proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação) (COM(2017)0548 — C8-0324/2017 — 2017/0237(COD))**

**(Processo legislativo ordinário — reformulação)**

(2020/C 363/36)

O Parlamento Europeu,

- Tendo em conta a proposta da Comissão ao Parlamento e ao Conselho (COM(2017)0548),
  - Tendo em conta o artigo 294.º, n.º 2, e o artigo 91.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nos termos dos quais a proposta lhe foi apresentada pela Comissão (C8-0324/2017),
  - Tendo em conta o artigo 294.º, n.º 3, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia,
  - Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu, de 18 de janeiro de 2018 <sup>(1)</sup>,
  - Após consulta do Comité das Regiões,
  - Tendo em conta o Acordo Interinstitucional, de 28 de novembro de 2001, para um recurso mais estruturado à técnica de reformulação dos atos jurídicos <sup>(2)</sup>,
  - Tendo em conta a carta que, em 24 de julho de 2017, a Comissão dos Assuntos Jurídicos endereçou à Comissão dos Transportes e do Turismo, nos termos do artigo 104.º, n.º 3, do seu Regimento,
  - Tendo em conta os artigos 104.º e 59.º do seu Regimento,
  - Tendo em conta o relatório da Comissão dos Transportes e do Turismo e o parecer da Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores (A8-0340/2018),
- A. Considerando que o Grupo Consultivo dos Serviços Jurídicos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão concluiu, no seu parecer, que a proposta da Comissão não contém alterações de fundo para além das que nela foram identificadas como tal e que, no que diz respeito à codificação das disposições inalteradas dos atos precedentes com as referidas alterações, a proposta se cinge à codificação pura e simples dos atos existentes, sem alterações substantivas;
1. Aprova a posição em primeira leitura que se segue, tendo em conta as recomendações do Grupo Consultivo dos Serviços Jurídicos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão;
  2. Requer à Comissão que lhe submeta de novo a sua proposta, se a substituir, se a alterar substancialmente ou se pretender alterá-la substancialmente;
  3. Encarrega o seu Presidente de transmitir a posição do Parlamento ao Conselho, à Comissão e aos parlamentos nacionais.

---

<sup>(1)</sup> JO C 197 de 8.6.2018, p. 66.

<sup>(2)</sup> JO C 77 de 28.3.2002, p. 1.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

**P8\_TC1-COD(2017)0237**

**Posição do Parlamento Europeu aprovada em primeira leitura em 15 de novembro de 2018 tendo em vista a adoção do Regulamento (UE) .../... do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação)**

**(Texto relevante para efeitos do EEE)**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 91.º, n.º 1,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu <sup>(1)</sup>,

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando nos termos do processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(2)</sup> deve ser substancialmente alterado, **no sentido de proporcionar maior proteção aos passageiros e incentivar uma maior utilização dos serviços ferroviários, tendo devidamente em conta, em particular, os artigos 11.º, 12.º e 14.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. É, portanto, conveniente, com uma preocupação com vista à introdução de tais alterações, e por uma questão de clareza, proceder à reformulação do referido regulamento Regulamento (CE) n.º 1371/2007. [Alt. 1]**
- (2) No âmbito da política comum de transportes, é importante garantir os direitos dos utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros e melhorar a qualidade e a eficácia dos serviços ferroviários de passageiros, de modo a contribuir para o aumento da quota do transporte ferroviário em relação aos outros modos de transporte.
- (3) Não obstante os consideráveis progressos que foram feitos para proteger os consumidores na União, são ainda necessárias melhorias na proteção dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários **e em matéria de indemnização em caso de atraso, cancelamento ou ocorrência de danos materiais. [Alt. 2]**
- (4) Dado que o passageiro dos serviços ferroviários é a parte mais fraca no contrato de transporte, os seus direitos deverão ser salvaguardados.
- (5) A concessão dos mesmos direitos aos passageiros dos serviços ferroviários que efetuam viagens domésticas e internacionais aumentará o nível de ~~proteção dos consumidores~~ **direitos dos passageiros** na União, **em particular no que diz respeito ao acesso a informações e a indemnização em caso de atraso ou de cancelamento.** Os passageiros **devem receber informações tão exatas quanto possível relativamente aos seus direitos. [Alt. 3]**
- (5-A) **O presente regulamento não prejudica a possibilidade de os Estados-Membros ou as autoridades competentes estabelecerem tarifas sociais para os serviços regulados por uma obrigação de serviço público e para os serviços comerciais. [Alt. 4]**

<sup>(1)</sup> JO C 197 de 8.6.2018, p. 66.

<sup>(2)</sup> Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

## Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- (6) Os serviços ferroviários urbanos, ~~suburbanos e regionais~~ de passageiros têm características diferentes dos serviços de longa distância. Os Estados-Membros devem, pois, ser autorizados a isentar os serviços ferroviários urbanos, ~~suburbanos e regionais~~ de passageiros ~~que não sejam serviços transfronteiras na União~~ de determinadas disposições em matéria de direitos dos passageiros. [Alt. 136]
- (7) O presente regulamento pretende melhorar os serviços ferroviários de passageiros na União. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão poder conceder isenções a serviços em regiões em que uma parte significativa do serviço é explorada fora da União, desde que seja garantido um nível adequado de direitos dos passageiros na parte de tais serviços que é explorada no território desses Estados-Membros, em conformidade com a respetiva legislação nacional.
- (8) ~~No entanto, as isenções não deverão ter por objeto as disposições do presente regulamento que facilitam a utilização dos serviços de transporte ferroviário por pessoas portadoras de deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida. Além disso, as isenções não poderão ter por objeto os direitos de quem pretender adquirir bilhetes para viajar de comboio a fazê-lo sem dificuldades indevidas, as disposições relativas à responsabilidade das empresas ferroviárias para com os passageiros e respetiva bagagem, a obrigação de essas empresas estarem cobertas por um seguro adequado e a obrigação de tomarem as medidas adequadas para garantir a segurança pessoal dos passageiros nas estações ferroviárias e nos comboios e para gerir os riscos.~~ [Alt. 6]
- (9) Os direitos dos utilizadores dos serviços ferroviários incluem a obtenção de informações sobre ~~o serviço~~ **esses serviços e sobre assuntos relacionados**, antes e, durante ~~a~~ **e depois da** viagem. Sempre que possível, as empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem prestar essas informações previamente e o mais rapidamente possível, **antecipadamente ou, pelo menos, no início da viagem**. As informações em questão devem ser prestadas em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida **e disponibilizadas ao público. As empresas ferroviárias devem fornecer esta informação aos vendedores de bilhetes e a outras empresas ferroviárias que vendam os seus serviços.** [Alt. 7]
- (9-A) **O acesso a todos os dados operacionais e a todas as tarifas em tempo real, de forma não discriminatória e viável, torna as viagens ferroviárias mais acessíveis a novos clientes, oferecendo-lhes um leque mais vasto de opções de viagem e tarifas. As empresas ferroviárias devem fornecer aos vendedores de bilhetes informações operacionais e tarifárias, a fim de facilitar as viagens ferroviárias. Devem ser envidados esforços no sentido de permitir que os passageiros reservem bilhetes únicos e viagens ferroviárias únicas otimizadas.** [Alt. 8]
- (9-B) **O reforço do transporte multimodal de passageiros contribuirá para alcançar os objetivos em matéria de clima. Por conseguinte, as empresas ferroviárias devem igualmente indicar possíveis combinações com outros meios de transporte, para que os passageiros dos serviços ferroviários tomem conhecimento dessas opções antes de efetuarem uma reserva.** [Alt. 9]
- (9-C) **A existência de sistemas desenvolvidos de transporte multimodal de passageiros contribuirá para alcançar os objetivos em matéria de clima. Por conseguinte, as empresas ferroviárias devem igualmente propor combinações com outros meios de transporte, para que os passageiros dos serviços ferroviários tomem conhecimento dessas opções antes de efetuarem uma reserva.** [Alt. 10]
- (10) São definidos requisitos mais pormenorizados sobre a prestação de informações sobre as viagens nas especificações técnicas de interoperabilidade (ETI) referidas no Regulamento (UE) n.º 454/2011 da Comissão <sup>(1)</sup>.
- (11) O reforço dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários deverá ter como base a legislação internacional contida no apêndice A — Regras Uniformes relativas ao Contrato de Transporte Internacional Ferroviário de Passageiros e Bagagens (CIV) da Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF) de 9 de maio de 1980, com a redação que lhe foi dada pelo Protocolo de 3 de junho de 1999 que altera a Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (Protocolo de 1999). No entanto, é conveniente alargar o âmbito de aplicação do presente regulamento, de modo a proteger não só os passageiros dos serviços internacionais, mas também os passageiros dos serviços domésticos. Em 23 de fevereiro de 2013, a União Europeia aderiu à COTIF.

(1) Regulamento (UE) n.º 454/2011 da Comissão, de 5 de maio de 2011, relativo à especificação técnica de interoperabilidade para o subsistema «aplicações telemáticas para os serviços de passageiros» do sistema ferroviário transeuropeu (JO L 123 de 12.5.2011, p. 11).

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- (12) No contexto da venda de bilhetes para o transporte de passageiros, os Estados -Membros deverão tomar todas as medidas necessárias para proibir a discriminação com base na nacionalidade ou no local de residência, independentemente de o passageiro em causa estar presente, permanente ou temporariamente, no território de outro Estado-Membro. Estas medidas deverão abranger todas as formas dissimuladas de discriminação que, pela aplicação de outros critérios, como a residência, a localização física ou digital, podem ter o mesmo efeito. Tendo em conta o desenvolvimento de plataformas de venda em linha de bilhetes de transporte de passageiros, os Estados-Membros deverão dedicar especial atenção à garantia de que não haja discriminação durante o processo de acesso a interfaces em linha ou de aquisição de títulos de transporte. No entanto, os sistemas de transportes que envolvam tarifas sociais não devem ser ~~automaticamente~~ excluídos, desde que sejam ~~proporcionados~~ e independentes da nacionalidade das pessoas em causa. [Alt. 11]
- (13) A popularidade crescente da bicicleta como meio de transporte em toda a União tem implicações para a mobilidade global e para o turismo. Um aumento da utilização dos caminhos-de-ferro e da bicicleta na repartição modal reduz o impacto ambiental do transporte. Por conseguinte, as empresas ferroviárias deverão facilitar tanto quanto possível a combinação das deslocações de comboio e de bicicleta *devendo*, em especial ~~permitindo o transporte de bicicletas a bordo dos comboios~~, **prever um número suficiente de lugares para o transporte de bicicletas montadas em espaços reservados para esse efeito em todos os tipos de comboios de passageiros, incluindo nos serviços de alta velocidade e de longa distância, bem como nos serviços transfronteiriços e locais. Os passageiros devem receber informações sobre o espaço disponível para bicicletas. Estes requisitos devem aplicar-se a todas as empresas ferroviárias a partir de ... [dois anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento].** [Alt. 12]
- (14) As empresas ferroviárias deverão facilitar a transferência de passageiros dos serviços ferroviários de um operador para outro, através de bilhetes únicos, ~~sempre que possível~~. [Alt. 13]
- (15) Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a fim de proporcionar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de transporte ferroviário comparáveis às dos outros cidadãos, deverão ser estabelecidas regras em matéria de não discriminação e assistência em viagem. As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devido a deficiência, idade ou qualquer outro fator, têm o mesmo direito que os restantes cidadãos em matéria de liberdade de circulação e de não discriminação. Nomeadamente, deverá ser dada especial atenção à necessidade de facultar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações **em formato adequado** relativas à acessibilidade dos serviços ferroviários, às condições de acesso do material circulante e às condições a bordo. A fim de proporcionar aos passageiros com incapacidades sensitivas toda a informação possível sobre eventuais atrasos, deverão ser ~~eventualmente~~ utilizados sistemas visuais e auditivos. ~~As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida deverão poder comprar os bilhetes a bordo do comboio sem encargos acrescidos.~~ **adequados e inteligíveis para estes passageiros.** O pessoal deve possuir formação adequada para responder às necessidades das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente quando presta assistência. A fim de assegurar a igualdade de condições de viagem, essas pessoas devem beneficiar de assistência ~~nas estações e a bordo durante a totalidade do período de circulação dos comboios e não apenas a certas horas do dia~~ **gratuita para o embarque e o desembarque.** [Alt. 14]
- (15-A) **Se não estiverem disponíveis instalações acessíveis de venda de bilhetes na estação, as pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem poder comprar os bilhetes no comboio.** [Alt. 15]
- (16) As empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão ter em consideração as necessidades das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a aplicação ~~das ETI relativas às pessoas com mobilidade reduzida~~ **do Regulamento (UE) n.º 1300/2014 (ETI) <sup>(1)</sup> e da Diretiva XXX, sempre que esta complemente as ETI.** Além disso, no respeito das regras de contratos públicos da União, em especial, a Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(2)</sup>, o acesso a todos os edifícios e a todo o material circulante, deve ser assegurado, eliminando de forma progressiva os obstáculos físicos e os impedimentos funcionais aquando da aquisição de novo equipamento, da construção de novas estações ou de um profundo trabalho de reestruturação nas estações existentes. [Alt. 16]

(<sup>1</sup>) Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão, de 18 de novembro de 2014, relativo à especificação técnica de interoperabilidade respeitante à acessibilidade do sistema ferroviário da União para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (JO L 356 de 12.12.2014, p. 110).

(<sup>2</sup>) Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos públicos e que revoga a Diretiva 2004/18/CE (JO L 94 de 28.3.2014, p. 65).

## Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- (17) É conveniente que o presente regulamento crie um sistema de indemnização dos passageiros em caso de atraso associado à responsabilidade da empresa ferroviária, similar ao sistema internacional previsto pela COTIF, nomeadamente as Regras Uniformes CIV relativas aos direitos dos passageiros. **Os bilhetes adquiridos devem ser integralmente reembolsados.** Em caso de atraso de um serviço ferroviário de passageiros, as empresas ferroviárias deverão conceder uma indemnização aos passageiros, baseada numa percentagem **até 100 %** do preço do bilhete. [Alt. 17]
- (18) As empresas ferroviárias deverão estar cobertas por um seguro de acidentes, ou prever disposições equivalentes, que cubra a sua responsabilidade para com os passageiros dos serviços ferroviários. Se os Estados-Membros fixarem um montante máximo para a indemnização compensatória em caso de morte ou ferimento de passageiros, o montante em questão deve ser pelo menos equivalente ao montante fixado nas Regras Uniformes CIV. **Os Estados-Membros devem ter a possibilidade de aumentar, em qualquer momento, o montante da indemnização compensatória em caso de morte ou lesão corporal dos passageiros.** [Alt. 18]
- (19) O reforço dos direitos a indemnização e assistência em caso de atraso, perda de correspondência ou anulação de um serviço deverá conduzir a maiores incentivos ao mercado do transporte ferroviário de passageiros, em benefício dos passageiros.
- (20) Em caso de atraso, deverão ser facultadas aos passageiros opções de prosseguimento de viagem ou de reencaminhamento em condições de transporte comparáveis. ~~As necessidades das~~ **A necessidade de informar adequadamente as** pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida ~~deverão~~ **deve, em particular,** ser tomadas **tomada** em conta em tal caso. [Alt. 19]
- (20-A) **A noção de viagem ou viagem combinada deve abranger todas as situações com tempos de ligação mínimos realistas ou aplicáveis aquando da reserva, tendo em conta todos os fatores relevantes, tais como a dimensão e a localização das estações e plataformas em causa.** [Alt. 137]
- ~~(21) Contudo, uma empresa ferroviária não deverá ser obrigada a pagar uma indemnização se puder provar que o atraso foi causado por condições meteorológicas extremas ou por catástrofes naturais de grandes proporções que punham em perigo o funcionamento seguro dos serviços. Qualquer evento desta natureza deverá ter o carácter de uma catástrofe natural excecional, distinta de condições meteorológicas sazonais normais, tais como as tempestades outonais ou a ocorrência periódica de inundações urbanas causada por marés ou degelo. As empresas ferroviárias deverão provar que não poderiam prever nem evitar o atraso, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.~~ [Alt. 20]
- (22) Em cooperação com os gestores de infraestrutura e as empresas ferroviárias, os gestores de estações deverão elaborar **e disponibilizar ao público** planos de emergência para minimizar o impacto de perturbações importantes através do fornecimento de informações adequadas aos passageiros retidos e a assistência necessária. [Alt. 21]
- (23) O presente regulamento não deverá limitar os direitos das empresas ferroviárias, **dos vendedores de bilhetes e dos gestores de estações ou de infraestruturas ferroviárias** a procurarem obter reparação, **se for caso disso**, junto de qualquer pessoa, incluindo terceiros, **no sentido de respeitar as suas obrigações para com os passageiros ao abrigo do presente regulamento** nos termos da legislação nacional aplicável. [Alt. 22]
- (24) Caso isentem as empresas ferroviárias da aplicação das disposições do presente regulamento, os Estados-Membros deverão encorajar as empresas ferroviárias, em consulta com organizações representativas dos passageiros, a estabelecer disposições para indemnização e assistência em caso de perturbação importante do serviço ferroviário de passageiros.
- (25) É conveniente libertar as vítimas de acidentes e as pessoas que delas dependem de preocupações financeiras no período imediatamente a seguir a um acidente.
- (26) É do interesse dos passageiros dos serviços ferroviários que sejam tomadas medidas adequadas, de acordo com as autoridades públicas, para garantir a sua segurança pessoal nas estações e a bordo dos comboios.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- (27) Os passageiros dos serviços ferroviários deverão poder apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária, **vendedor de bilhetes ou a quaisquer gestores de estações ou de infraestruturas ferroviárias** relativamente aos direitos e obrigações conferidos pelo presente regulamento, e ter o direito de receber uma resposta num prazo razoável. [Alt. 23]
- (28) As empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão definir, tornar públicas, gerir e fiscalizar normas de qualidade de serviço para os serviços ferroviários de passageiros, **incluindo as relativas a pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida**. [Alt. 24]
- (29) A fim de manter um nível elevado de proteção dos consumidores no setor do transporte ferroviário, os Estados-Membros deverão ser chamados a designar organismos nacionais de execução para a acompanhar de perto e aplicar o presente regulamento ao nível nacional. Esses organismos deverão ser habilitados a tomar diversas medidas de execução e **a apresentar aos passageiros a possibilidade de recorrerem a mecanismos vinculativos de resolução alternativa de litígios, em conformidade com a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho** <sup>(1)</sup>. Os passageiros deverão poder apresentar queixa junto desses organismos, sobre alegadas infrações ao regulamento e **utilizar mecanismos de resolução de litígios em linha estabelecidos nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho** <sup>(2)</sup>, quando previstos. **Deve ser igualmente prevista a possibilidade de apresentação de queixas por organizações que representem grupos de passageiros**. A fim de assegurar um tratamento satisfatório dessas queixas, os organismos devem igualmente cooperar entre si, e **o presente regulamento deve continuar a constar do anexo do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho** <sup>(3)</sup>. **As autoridades nacionais de execução devem publicar anualmente, nos respetivos sítios Web, relatórios com dados estatísticos sobre o número e o tipo de queixas que receberam, especificando o resultado das medidas que tomaram. Além disso, estes relatórios devem ser disponibilizados no sítio Web da Agência Ferroviária da União Europeia**. [Alt. 25]
- (30) O tratamento dos dados pessoais será realizado em conformidade com a legislação da União em matéria de proteção de dados pessoais, em especial o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(4)</sup>.
- (31) Os Estados-Membros deverão estabelecer sanções aplicáveis às infrações ao presente regulamento e garantir a aplicação das mesmas. As sanções, que poderão incluir o pagamento de uma indemnização à pessoa em questão, deverão ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas, e **deverão prever, entre outras possíveis sanções, uma multa mínima ou uma percentagem do volume de negócios anual da empresa ou da organização em causa, consoante a que for mais elevada**. [Alt. 26]
- (32) Atendendo a que os objetivos do presente regulamento, a saber, o desenvolvimento dos caminhos-de-ferro da União e a introdução de direitos para os passageiros, não podem ser suficientemente realizados pelos Estados-Membros, e podem, pois, ser melhor atingidos ao nível da União, a União pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para atingir aqueles objetivos.

<sup>(1)</sup> Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

<sup>(2)</sup> Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

<sup>(3)</sup> Regulamento (UE) n.º 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).

<sup>(4)</sup> Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- (33) A fim de assegurar um elevado nível de proteção dos passageiros, deverão ser conferidos à Comissão poderes para adotar atos, em conformidade com o artigo 290.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, para alterar os Anexos I, II, e III no que diz respeito às Regras Uniformes CIV, às informações mínimas que devem ser facultadas pelas empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes, às normas mínimas de qualidade do serviço, bem como para adaptar, em função da inflação, os montantes financeiros a que se refere o regulamento. É particularmente importante que a Comissão proceda às consultas adequadas durante os trabalhos preparatórios, inclusive ao nível de peritos, e que essas consultas sejam conduzidas de acordo com os princípios estabelecidos no Acordo Interinstitucional sobre Legislar Melhor, de 13 de abril de 2016<sup>(1)</sup>. Em particular, a fim de assegurar a igualdade de participação na preparação dos atos delegados, o Parlamento Europeu e o Conselho recebem todos os documentos ao mesmo tempo que os peritos dos Estados-Membros, e os respetivos peritos têm sistematicamente acesso às reuniões dos grupos de peritos da Comissão que tratem da preparação dos atos delegados.
- (33-A) ***A fim de assegurar a uniformidade das condições de aplicação do presente regulamento, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão no que diz respeito à adoção de um formulário de queixa uniformizado da União que os passageiros possam utilizar para solicitar uma indemnização nos termos do presente regulamento. Essas competências devem ser exercidas em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho***<sup>(2)</sup>. [Alt. 27]
- (34) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os artigos 21.º, 26.º, 38.º e 47.º, relativos, respetivamente, à proibição de qualquer forma de discriminação, à integração das pessoas portadoras de deficiência, a um elevado nível de proteção dos consumidores e ao direito à ação e a um tribunal imparcial. Os tribunais dos Estados-Membros devem aplicar o presente regulamento de uma forma coerente com esses direitos e princípios,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

## Capítulo I

### Disposições gerais

#### Artigo 1.º

#### Objeto *e objetivos* [Alt. 28]

O presente regulamento estabelece regras para o transporte ferroviário ***que visam garantir uma proteção eficaz dos passageiros e encorajar o transporte ferroviário relativamente*** relativas às seguintes matérias: [Alt. 29]

- a) A não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte ***e de emissão de bilhetes***; [Alt. 30]
- b) A responsabilidade das empresas ferroviárias e respetivas obrigações em matéria de seguro para com os passageiros e respetiva bagagem;
- c) Os direitos dos passageiros em caso de acidente decorrente da utilização de serviços ferroviários de que resulte a morte, ferimentos ou o extravio ou danos da respetiva bagagem;
- d) Os direitos dos passageiros ***e o direito a indemnização*** em caso de ***perturbações no serviço, tais como*** anulação ou atraso; [Alt. 31]
- e) Informações mínimas a prestar aos passageiros, ***de forma precisa e oportuna, em formato acessível, incluindo sobre a celebração de contratos de transporte e a emissão de bilhetes***; [Alt. 32]

<sup>(1)</sup> JO L 123 de 12.5.2016, p. 1.

<sup>(2)</sup> ***Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão*** (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- f) A não discriminação e a assistência obrigatória às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida **prestada por pessoal com formação adequada**; [Alt. 33]
- g) A definição e controlo de normas de qualidade do serviço e a gestão de riscos para a segurança pessoal dos passageiros;
- h) **Procedimentos adequados para a apresentação e** o tratamento das queixas; [Alt. 34]
- i) Regras gerais de execução.

## Artigo 2.º

## Âmbito

1. O presente regulamento aplica-se a viagens e serviços ferroviários domésticos e internacionais na União fornecidos por uma ou mais empresas ferroviárias titulares de licença nos termos da Diretiva 2012/34/UE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(1)</sup>.
2. Sob reserva do disposto no n.º 4, os Estados-Membros podem isentar os seguintes serviços da aplicação do presente regulamento:
- a) Serviços ferroviários urbanos, ~~suburbanos e regionais~~ de passageiros, conforme referidos na Diretiva 2012/34/UE, exceto os serviços transfronteiras na União; [Alt. 138]
- b) Serviços internacionais de transporte ferroviário de passageiros de que uma parte significativa, incluindo pelo menos uma paragem prevista em estação, é efetuada fora da União, ~~desde que os direitos dos passageiros estejam devidamente salvaguardados ao abrigo da legislação nacional aplicável no território do Estado-Membro que concede a isenção~~; [Alt. 36]
- b-A) Serviços domésticos de transporte ferroviário de passageiros, quando essa isenção tiver sido concedida pelos Estados-Membros ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1371/2007 por um período máximo de 12 meses após ... [data de entrada em vigor do presente regulamento].** [Alt. 37]
3. Os Estados-Membros devem informar a Comissão das isenções concedidas nos termos das alíneas a) e, b) ~~do n.º 2, e sobre a adequação da respetiva legislação nacional no seu território, para efeitos da alínea b) e b-A)~~ do n.º 2. [Alt. 38]
4. Os artigos 5.º, ~~10.º~~, 6.º, 11.º, 12.º e ~~25.º~~ 17.º e o capítulo V aplicam-se a todos os serviços ferroviários de passageiros a que se refere o n.º 1, incluindo os serviços isentos em conformidade com ~~as alíneas a) e b)~~ **a alínea a)** do n.º 2. [Alt. 39]

**4-A. O presente regulamento não é aplicável aos serviços que sejam explorados unicamente devido ao seu interesse histórico.** [Alt. 40]

## Artigo 3.º

## Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- 1) «Empresa ferroviária», uma empresa ferroviária na aceção do ponto 1 do artigo 3.º da Diretiva 2012/34/UE;
- 1-A) «Empresa transportadora», a empresa ferroviária contratual com a qual o passageiro celebrou o contrato de transporte, ou uma série sucessiva de empresas ferroviárias que sejam responsáveis com base nesse contrato;** [Alt. 41]

<sup>(1)</sup> Diretiva 2012/34/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de novembro de 2012, que estabelece um espaço ferroviário europeu único (JO L 343 de 14.12.2012, p. 32).

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- 1-B) «*Empresa transportadora substituta*», a empresa ferroviária que não celebrou um contrato de transporte com o passageiro, mas à qual a empresa ferroviária parte no contrato confiou, no todo ou em parte, a realização do transporte ferroviário; [Alt. 42]
- 2) «Gestor de infraestrutura», um gestor de infraestrutura tal como definido no artigo 3.º da Diretiva 2012/34/UE;
- 3) «Gestor de estações», a entidade organizacional à qual um Estado-Membro tenha atribuído a responsabilidade pela gestão de uma estação ferroviária, que pode coincidir com o gestor de infraestrutura;
- 4) «Operador turístico», um organizador ~~ou retalhista~~, que não seja uma empresa ferroviária, na aceção dos pontos 8 e 9 do ponto 8 do artigo 3.º da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(1)</sup>; [Alt. 43]
- 5) «Vendedor de bilhetes», um retalhista de serviços de transporte ferroviário que celebra contratos de transporte e vende bilhetes, *bilhetes separados ou bilhetes únicos* em nome de uma ~~empresa ferroviária~~ *ou mais empresas ferroviárias* ou por conta própria; [Alt. 44]
- (5-A) «Distribuidor», um ~~retalhista de serviços de transporte ferroviário que vende bilhetes em nome de uma empresa ferroviária, sem assumir qualquer obrigação resultante do contrato celebrado entre o passageiro e a empresa ferroviária.~~ [Alt. 45]
- 6) «Contrato de transporte», um contrato de transporte a título oneroso ou gratuito celebrado entre uma empresa ferroviária ~~ou um vendedor de bilhetes~~ e o passageiro para prestação de um ou mais serviços de transporte; [Alt. 46]
- (6-A) «Bilhete», um comprovativo válido, seja qual for a sua forma (papel, bilhete eletrónico, cartão inteligente, cartão de viagem), que confere ao passageiro o direito de utilizar o serviço de transporte ferroviário; [Alt. 47]
- (6-B) «Viagem combinada», um ou mais bilhetes que representam mais de um contrato de transporte referente a serviços ferroviários sucessivos explorados por uma ou mais empresas ferroviárias; [Alt. 48]
- 7) «Reserva», uma autorização em suporte papel ou eletrónico que confere o direito ao transporte, sujeito a disposições personalizadas de transporte previamente confirmadas;
- 8) «Bilhete único», um ~~ou mais bilhete ou bilhetes separados~~ que representam um ~~contrato~~ *ou vários contratos* de transporte único ~~relativo~~ *relativos* a uma série de serviços ferroviários explorados por uma ou mais empresas ferroviárias, *comprados ao mesmo vendedor de bilhetes, operador turístico ou empresa ferroviária para uma viagem do ponto de partida até ao destino final*; [Alt. 49]
- 9) «Serviço», um serviço de transporte ferroviário de passageiros efetuado entre estações ferroviárias ou paragens dentro de um horário;
- 10) «Viagem», o transporte de um passageiro entre uma estação de partida e uma estação de chegada ~~ao abrigo de um contrato de transporte único~~; [Alt. 50]
- 11) «Serviço ferroviário doméstico de passageiros», um serviço ferroviário, utilizado por um passageiro, que não atravessa nenhuma fronteira de um Estado-Membro;
- 12) «Serviço internacional de transporte de passageiros», um serviço internacional de transporte de passageiros tal como definido no ponto 5 do artigo 3.º da Diretiva 2012/34/UE;

(1) Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- 13) «Atraso», a diferença horária entre a hora a que o passageiro deveria chegar de acordo com o horário publicado e a hora real ou prevista da sua chegada à estação de destino final;
- (13-A) «*Chegada*», o momento em que, no cais de destino, as portas do comboio são abertas e o desembarque é autorizado; [Alt. 51]
- 14) «Passe» ou «título de transporte sazonal», um bilhete para um número ilimitado de viagens que permite ao titular autorizado viajar de comboio num trajeto ou numa rede determinados durante um período de tempo especificado;
- 15) «Perda de correspondência», a situação em que um passageiro, **independentemente de ser abrangido por um contrato de transporte único ou não**, perde um ou mais serviços no decurso de uma viagem **ou de viagens combinadas** em resultado do atraso ou da anulação de um ou mais serviços anteriores; [Alt. 139]
- 16) «Pessoa portadora de deficiência» e «Pessoa com mobilidade reduzida», qualquer pessoa que tenha uma incapacidade física, mental, intelectual ou sensorial que, em interação com obstáculos de vários tipos, a pode impedir de utilizar cabal e eficazmente os meios de transporte, em condições de igualdade com os outros passageiros ou cuja mobilidade ao utilizar um meio de transporte está diminuída ~~devido à idade~~; [Alt. 53]
- 17) «Condições gerais de transporte», as condições da empresa ferroviária sob a forma de condições gerais ou tarifas legalmente em vigor em cada Estado-Membro e que, com a celebração do contrato de transporte, se tenham tornado parte integrante do mesmo;
- 18) «Veículo», um veículo a motor ou um reboque transportado por ocasião do transporte de passageiros;
- 19) «Regras Uniformes CIV», as Regras Uniformes relativas ao Contrato de Transporte Internacional Ferroviário de Passageiros e Bagagens (CIV), tal como estabelecido no apêndice A da Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF).

## Capítulo II

### Contrato de transporte, informações e bilhetes

#### Artigo 4.º

##### Contrato de transporte

Sob reserva do presente capítulo, a celebração e execução de um contrato de transporte e a prestação de informações e fornecimento de bilhetes regem-se pelos títulos II e III do anexo I.

#### Artigo 5.º

##### Condições não discriminatórias do contrato de transporte

Sem prejuízo das tarifas sociais, as empresas ferroviárias, **os operadores turísticos** ou os vendedores de bilhetes devem oferecer **ao público em geral** condições contratuais **relativas ao transporte, à emissão de bilhetes e às tarifas ao público em geral, vender bilhetes e bilhetes únicos e aceitar reservas de passageiros em conformidade com o artigo 10.º do presente regulamento**, sem discriminação direta ou indireta em razão da nacionalidade ou do local de residência do ~~cliente final~~ **passageiro** ou do local de estabelecimento da empresa ferroviária, **do operador turístico** ou do vendedor de bilhetes na União, **ou do meio utilizado pelo passageiro para comprar o bilhete**. [Alt. 55]

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

#### Artigo 6.º

##### Bicicletas

Os passageiros devem ter direito a transportar bicicletas nos comboios, ~~eventualmente mediante pagamento razoável. Os passageiros devem manter as suas bicicletas sob vigilância durante a viagem e garantir que não são ocasionados transtornos ou danos aos outros passageiros, equipamento de mobilidade, bagagem ou operações ferroviárias.~~ **O, incluindo nos comboios de alta velocidade e de longa distância, bem como nos comboios transfronteiriços e locais. Todos os comboios de passageiros novos ou renovados devem, o mais tardar ... [dois anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento], incluir uma zona designada, devidamente assinalada, para o transporte de bicicletas** ~~pode ser recusado ou restringido por motivos operacionais ou de segurança, desde que as~~ **montadas, com uma capacidade mínima para oito bicicletas.** As empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes, os operadores turísticos e, se for caso disso, os gestores de estação, ~~informem~~ **devem informar os passageiros o mais tardar no momento da compra do bilhete, sobre as** ~~condições de tal recusa ou restrição~~ **de transporte de bicicletas em todos os serviços,** em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 454/2011. [Alt. 56]

#### Artigo 7.º

##### Proibição de restrições e estipulação de limites

1. As obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento não podem ser limitadas ou anuladas, nomeadamente por exclusão ou cláusula restritiva do contrato de transporte. **Quaisquer condições contratuais que pressuponham, de forma direta ou indireta, uma renúncia, uma derrogação ou uma restrição aos direitos decorrentes do presente regulamento não são vinculativas para o passageiro.** [Alt. 57]
2. As empresas ferroviárias, **os operadores turísticos ou vendedores de bilhetes** podem propor condições contratuais mais favoráveis para o passageiro do que as condições estabelecidas pelo presente regulamento. [Alt. 58]

#### Artigo 8.º

##### Obrigações de informar da supressão de serviços

As empresas ferroviárias ou, se for caso disso, as autoridades competentes responsáveis por um contrato público de serviço ferroviário, devem tornar públicas, pelos meios adequados, **e sem demora,** incluindo em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX <sup>(1)</sup> **e no Regulamento (UE) n.º 1300/2014, e em tempo oportuno,** antes da respetiva aplicação, ~~as decisões de~~ **propostas para suprimir ou reduzir substancialmente serviços de forma permanente ou temporariamente temporária, devendo assegurar que tais propostas sejam objeto de uma consulta significativa e adequada das partes interessadas, antes de serem aplicadas.** [Alt. 59]

#### Artigo 9.º

##### Informações relativas às viagens

1. As empresas ferroviárias, **os operadores turísticos** e os vendedores de bilhetes que propõem contratos de transporte **em seu nome ou** em nome de uma ou mais empresas ferroviárias devem facultar ao passageiro, quando este o peça, pelo menos as informações previstas na parte I do anexo II, relativas a viagens para as quais ~~é proposto um contrato~~ **são propostos contratos** de transporte pela empresa ferroviária em questão. Os vendedores de bilhetes que propõem contratos de transporte por conta própria, bem como os operadores turísticos, devem facultar essas informações quando disponíveis. **A fim de garantir o cumprimento do presente regulamento, as empresas ferroviárias devem fornecer esta informação aos vendedores de bilhetes e às outras empresas ferroviárias que vendam os seus serviços.** [Alt. 60]

<sup>(1)</sup> Diretiva XXX relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (Lei Europeia da Acessibilidade) (JO L X, X.X.XXXX, p. X).

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

2. As empresas ferroviárias e, ~~sempre que possível~~ **se for caso disso**, os vendedores de bilhetes devem facultar aos passageiros, durante as viagens, incluindo nas estações de correspondência, pelo menos as informações previstas na parte II do anexo II. **A fim de garantir o cumprimento do presente regulamento, as empresas ferroviárias devem fornecer esta informação aos vendedores de bilhetes e às outras empresas ferroviárias que vendam os seus serviços.** [Alt. 61]

3. As informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 devem ser facultadas **aos passageiros pelas empresas ferroviárias, pelos operadores turísticos e pelos vendedores de bilhetes, por meio de** ~~na forma mais adequada incluindo fazendo uso das mais modernas~~ **modernas** tecnologias de comunicação **modernas que sejam facilmente acessíveis e amplamente utilizadas, e, no que se refere ao n.º 2, em tempo real, bem como por escrito, sempre que possível, a fim de disponibilizar aos passageiros todas as informações previstas no anexo II do presente regulamento.** Deve ser dispensada particular atenção à necessidade de garantir que as informações são acessíveis a pessoas portadoras de deficiência, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX e no Regulamento (UE) n.º 454/2011 e no Regulamento (UE) n.º 1300/2014. **A disponibilidade de formatos acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida deve ser claramente divulgada.** [Alt. 62]

4. Os gestores de estações e os gestores de infraestrutura devem disponibilizar ~~às empresas ferroviárias e aos vendedores de bilhetes, de forma não discriminatória,~~ **ao público** os dados em tempo real relativos aos comboios, incluindo os que são explorados por outras empresas ferroviárias, **de forma a eliminar qualquer discriminação entre passageiros.** [Alt. 63]

**4-A. As empresas ferroviárias, em cooperação com os gestores de estações e os gestores de infraestruturas, devem indicar nos horários todas as informações sobre a acessibilidade das correspondências e das estações ferroviárias.** [Alt. 64]

#### Artigo 10.º

##### Disponibilidade de bilhetes, bilhetes únicos e reservas

1. As empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem ~~propor~~ **disponibilizar** bilhetes e, ~~sempre que disponíveis,~~ bilhetes únicos e reservas. ~~Devem envidar todos os esforços possíveis para propor bilhetes únicos também~~ para viagens além-fronteiras e **ou que incluam viagens e comboios noturnos** com mais de uma empresa ferroviária. [Alt. 65]

2. Sem prejuízo dos n.ºs 3 e 4, as empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem distribuir bilhetes aos passageiros pelo menos através de um dos seguintes postos de venda:

- a) Bilheteiras ou máquinas de emissão automática;
- b) Telefone, internet ou qualquer outra tecnologia de informação generalizadamente disponível;
- c) A bordo do comboio.

~~Os Estados-Membros~~ **As autoridades competentes referidas no Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho** <sup>(1)</sup> podem exigir que as empresas ferroviárias proponham bilhetes para serviços prestados no quadro de contratos de serviço público através de mais de um posto de venda. [Alt. 66]

3. As empresas ferroviárias devem dar a possibilidade de se obterem bilhetes para o serviço respetivo a bordo do comboio, salvo se isso for restringido ou recusado por questões de segurança ou de política antifraude **devidamente fundamentadas**, por **condição de reserva obrigatória do comboio** ou por motivos comerciais fundamentados, **incluindo limitações de espaço ou do número de lugares sentados.** [Alt. 67]

<sup>(1)</sup> Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Outubro de 2007, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros e que revoga os Regulamentos (CEE) n.º 1191/69 e (CEE) n.º 1107/70 do Conselho (JO L 315 de 3.12.2007, p. 1).

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

4. Caso não existam bilheteiras ou máquinas de emissão automática na estação ferroviária de partida, os passageiros devem ser informados nessa estação sobre:
- a) A possibilidade de adquirirem o bilhete por telefone, por internet ou a bordo do comboio, bem como sobre os procedimentos a seguir;
  - b) A localização da estação ferroviária mais próxima onde existam bilheteiras e/ou máquinas de emissão automática.
5. Caso não existam bilheteiras ou máquinas de emissão automática acessíveis na estação de partida, **ou qualquer outro meio de venda prévia de bilhetes**, as pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida **os passageiros** devem ser ~~autorizadas~~ **autorizados** a comprar os bilhetes a bordo do comboio sem encargos suplementares. [Alt. 68]
6. Se um passageiro receber bilhetes separados para uma viagem única **ou para uma viagem combinada** que inclua uma sucessão de serviços ferroviários explorados por uma ou mais empresas ferroviárias, os seus direitos à informação, assistência e indemnização são equivalentes aos que decorrem de um bilhete único e abrangem a totalidade da viagem **ou da viagem combinada**, desde a partida até ao destino final, salvo se o passageiro tiver sido explicitamente informado por escrito do contrário. As informações em questão devem especificar, em especial, que, quando o passageiro perde uma correspondência, não terá direito a assistência ou a indemnização com base na duração total da viagem. O ónus da prova de que a informação foi prestada deve incumbir à empresa ferroviária, ao seu agente, ao operador turístico ou ao vendedor de bilhetes. [Alt. 140]

#### Artigo 10.º-A

##### *Prestação de informações de viagem através de interfaces de programação de aplicações*

1. *As empresas ferroviárias devem conceder um acesso não discriminatório a todas as informações de viagem, incluindo às informações operacionais em tempo real sobre horários e tarifas a que se refere o artigo 9.º, através de interfaces de programação de aplicações (API).*
2. *As empresas ferroviárias devem conceder aos operadores turísticos, aos vendedores de bilhetes e a outras empresas ferroviárias que vendam os seus serviços um acesso não discriminatório a sistemas de reserva através de API, para que possam celebrar contratos de transporte, emitir bilhetes e bilhetes únicos e efetuar reservas, de modo a propor a melhor e mais vantajosa deslocação do ponto de vista dos custos, incluindo viagens transfronteiriças.*
3. *As empresas ferroviárias devem garantir que as especificações técnicas das interfaces de programação de aplicações estão bem documentadas e são publicamente acessíveis sem custos. As API devem aplicar normas abertas, protocolos de uso corrente e formatos eletrónicos de leitura automática que as tornem interoperáveis.*
4. *As empresas ferroviárias devem assegurar que, exceto em situações de emergência, qualquer alteração das especificações técnicas das suas interfaces de programação de aplicações seja comunicada antecipadamente aos operadores turísticos e aos vendedores de bilhetes, logo que possível e, o mais tardar, 3 meses antes da aplicação de uma alteração. As situações de emergência devem ser documentadas e a documentação deve ser disponibilizada às autoridades competentes, mediante pedido.*
5. *As empresas ferroviárias devem garantir que o acesso às API seja concedido de forma não discriminatória, com o mesmo nível de disponibilidade e desempenho, inclusive em matéria de apoio, acesso a toda a documentação, normas, protocolos e formatos. Os operadores turísticos e os vendedores de bilhetes não devem ser prejudicados em relação às empresas ferroviárias.*
6. *As API devem ser criadas em conformidade com o Regulamento Delegado (UE) 2017/1926 da Comissão <sup>(1)</sup>. [Alt. 70]*

<sup>(1)</sup> Regulamento Delegado (UE) 2017/1926 da Comissão, de 31 de maio de 2017, que complementa a Diretiva 2010/40/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito à prestação de serviços de informação de viagens multimodais à escala da UE (JO L 272 de 21.10.2017, p. 1).

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## CAPÍTULO III

## RESPONSABILIDADE DAS EMPRESAS FERROVIÁRIAS PELOS PASSAGEIROS E SUAS BAGAGENS

## Artigo 11.º

## Responsabilidade em relação aos passageiros e à bagagem

Sob reserva do presente capítulo, e sem prejuízo de legislação nacional aplicável que garanta aos passageiros indemnização adicional por danos, a responsabilidade das empresas ferroviárias em relação aos passageiros e suas bagagens rege-se pelos capítulos I, III e IV do título IV e pelos títulos VI e VII do anexo I.

## Artigo 12.º

## Seguro e cobertura de responsabilidade em caso de morte ou ferimentos de passageiros

Uma empresa ferroviária deve dispor de um seguro adequado, em conformidade com o artigo 22.º da Diretiva 2012/34/UE e com base numa avaliação dos seus riscos, ou prever disposições equivalentes, de modo a cobrir as responsabilidades que lhe cabem ao abrigo do presente regulamento.

## Artigo 13.º

## Pagamentos adiantados

1. Em caso de ferimentos ou de morte de um passageiro, a empresa ferroviária deve, nos termos do artigo 26.º, n.º 5, do anexo I, pagar, sem demora — e em todo o caso no prazo máximo de 15 dias a contar do estabelecimento da identidade da pessoa singular com direito a indemnização —, os adiantamentos que permitam fazer face a necessidades económicas imediatas, numa base proporcional ao dano sofrido.
2. Sem prejuízo do n.º 1, em caso de morte, os adiantamentos não devem ser inferiores a 21 000 EUR por passageiro.
3. O pagamento de um adiantamento não significa reconhecimento da responsabilidade e pode ser deduzido dos montantes pagos posteriormente a título do presente regulamento, mas não é reembolsável, exceto nos casos em que o dano tenha sido causado por negligência ou por culpa do passageiro, ou quando a pessoa que tiver recebido o adiantamento não for a pessoa com direito a indemnização.

## Artigo 14.º

## Contestação da responsabilidade

Mesmo que conteste a sua responsabilidade pelos danos corporais causados a um passageiro por si transportado, a empresa ferroviária deve fazer todos os esforços razoáveis para prestar assistência a um passageiro que peça uma indemnização a terceiros.

## CAPÍTULO IV

## ATRASOS, PERDA DE CORRESPONDÊNCIAS E ANULAÇÕES

## Artigo 15.º

## Responsabilidade por atrasos, perda de correspondências e anulações

Sob reserva do presente capítulo, a responsabilidade das empresas ferroviárias por atrasos, perda de correspondências e anulações rege-se pelo capítulo II do título IV do anexo I.

## Artigo 16.º

## Reembolso e reencaminhamento

1. Quando houver motivos para prever, no momento da partida ou em caso de perda de uma correspondência no decurso de uma viagem ~~com um bilhete único~~, que o atraso à chegada ao destino final será superior a 60 minutos em relação ao previsto no contrato de transporte **ou que a viagem será cancelada**, os passageiros devem de imediato poder escolher entre uma das seguintes opções: [Alt. 71]

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- a) O reembolso do custo total do bilhete, nas condições em que foi pago, para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes já efetuadas, caso a viagem já não se justifique em relação ao seu plano de viagem inicial, bem como, se pertinente, uma viagem de regresso ao ponto de partida inicial na primeira oportunidade. O pagamento do reembolso deve fazer-se nas mesmas condições que o pagamento da indemnização prevista no artigo 17.º;
- b) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes e **sem custos adicionais**, na primeira oportunidade, **inclusive em caso de perda de uma correspondência resultante do atraso ou do cancelamento do trajeto anterior no decurso de uma viagem. Nesse caso, o passageiro pode utilizar o serviço seguinte até ao destino final, mesmo que não exista uma reserva específica ou que o comboio seguinte seja explorado por outra empresa ferroviária;** [Alt. 72]
- c) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes, numa data posterior da sua conveniência, **desde que o prazo não seja superior a um mês após o restabelecimento do serviço.** [Alt. 73]

2. Para efeitos do n.º 1, alínea b), um reencaminhamento comparável pode ser operado por qualquer empresa ferroviária e pode envolver a utilização de um transporte de classe superior e de modos de transporte alternativos **terrestres**, sem gerar custos adicionais para o passageiro. As empresas ferroviárias devem envidar esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares. O tempo de viagem total quando se utiliza um modo de transporte alternativo para a parte da viagem que não foi concluída conforme previsto, deve ser comparável ao tempo de viagem previsto para a viagem inicial. Os passageiros não devem ser transferidos para meios de transporte de classe inferior, a menos que tais meios representem a única solução de reencaminhamento disponível. [Alt. 74]

3. Os operadores de serviços de reencaminhamento devem ~~dar especial atenção à necessidade de~~ proporcionar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida um nível comparável de **assistência e de acessibilidade quando ofereçam um** serviço alternativo. **Este serviço ao serviço alternativo. Este serviço alternativo pode ser comum a todos os passageiros ou pode, por decisão do transportador, ser um meio de transporte individual adaptado às necessidades específicas de certas pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.** [Alt. 75]

#### Artigo 17.º

##### Indemnização do preço do bilhete

1. Sem perder o direito ao transporte, o passageiro confrontado com um atraso entre o local de partida e o local de destino indicados ~~no contrato~~ **no bilhete ou nos bilhetes que representam um único ou mais contratos** de transporte ~~pelo qual~~ **relativamente aos quais** o custo do bilhete não tenha sido reembolsado nos termos do artigo 16.º pode pedir uma indemnização à empresa ferroviária pelo atraso. As indemnizações mínimas em caso de atrasos são atribuídas do seguinte modo:

- a) ~~25%~~**50 %** do preço do bilhete em caso de atrasos de 60 a 90 minutos;
- b) ~~50%~~**75 %** do preço do bilhete em caso de atrasos ~~iguais ou superiores~~ **de 91** a 120 minutos;

**b-A) 100 % do preço do bilhete, em caso de atrasos iguais ou superiores a 121 minutos.** [Alt. 76]

2. O disposto no n.º 1 aplica-se aos passageiros titulares de um passe ou de um título de transporte sazonal. Se forem confrontados com sucessivos atrasos ou anulações durante o período de validade do passe, **do cartão de desconto** ou do título de transporte sazonal, os passageiros podem pedir uma indemnização adequada de acordo com as disposições da empresa ferroviária em matéria de indemnização. Estas disposições devem indicar os critérios aplicáveis para determinar os atrasos e para efetuar o cálculo das indemnizações. Em caso de ocorrência repetida de atrasos inferiores a 60 minutos durante o período de validade do passe ou do título de transporte sazonal, os atrasos devem ser contabilizados cumulativamente e os passageiros devem ser **previstas no n.º 1, alíneas a), b) e b-A)** indemnizados em conformidade com as disposições da empresa ferroviária em matéria de indemnização. [Alt. 77]

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

3. A indemnização **por anulação ou** atraso é calculada em função do preço total efetivamente pago pelo passageiro pelo serviço **anulado ou** que sofreu atraso. Quando o contrato de transporte for para uma viagem de ida e volta, a indemnização tanto para o trajeto de ida como para o de volta deve ser calculada em função de metade do preço pago pelo bilhete. Do mesmo modo, o preço ~~por de~~ um serviço ~~resultante de~~ **anulado ou que tenha sofrido** um atraso ~~em~~, **no âmbito de** qualquer tipo de contrato de transporte que preveja vários trajetos consecutivos, deve ser calculado na proporção do preço total do bilhete. [Alt. 78]
4. O cálculo do tempo de atraso não deve ter em conta os atrasos que a empresa ferroviária possa provar terem ocorrido fora dos territórios da União.
5. A indemnização do preço do bilhete deve ser paga no prazo de um mês a contar da apresentação do pedido de indemnização. A indemnização pode ser paga em vales e/ou outros serviços se os termos do contrato forem flexíveis (especialmente no que respeita ao período de validade e ao destino). A indemnização deve ser paga em dinheiro, a pedido do passageiro.
6. Da indemnização do preço do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transação financeira, como taxas, despesas de telefone ou selos. As empresas ferroviárias podem prever um limiar mínimo abaixo do qual não sejam pagas indemnizações. Esse limiar não pode ser superior a EUR 5 por bilhete. [Alt. 79]
7. O passageiro não tem direito a indemnização se for informado do atraso antes de comprar o bilhete, ou se o atraso resultante da continuação da viagem num serviço diferente ou do reencaminhamento for inferior a 60 minutos. [Alt. 80 **não se aplica à versão portuguesa**]
8. ~~Uma empresa ferroviária não deve ser obrigada a pagar uma indemnização se puder provar que o atraso foi causado por condições meteorológicas extremas ou por catástrofes naturais de grandes proporções que punham em perigo o funcionamento seguro dos serviços e que não se podiam prever ou prevenir mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.~~ [Alt. 81]

## Artigo 18.º

## Assistência

1. Em caso de atrasos na chegada ou partida, os passageiros devem ser informados da situação e da hora prevista de partida e de chegada pela empresa ferroviária ou pelo vendedor de bilhetes ou pelo gestor de estações, **em conformidade com o artigo 9.º**, assim que essa informação esteja disponível. [Alt. 83]
2. Em caso de atrasos de mais de 60 minutos nos termos do n.º 1, também devem ser oferecidos gratuitamente aos passageiros:
  - a) Refeições e bebidas conforme for razoável em função do tempo de espera, se estiverem disponíveis no comboio ou na estação ou puderem razoavelmente ser fornecidas tendo em conta critérios tais como a distância a que se encontra o fornecedor, o tempo necessário para a entrega e o custo;
  - b) Alojamento em hotel ou outro tipo de alojamento, e transporte entre a estação ferroviária e o alojamento, nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites, ou em que seja necessário prolongar uma estadia, se e onde, na prática, houver condições para tal, **tendo em conta os requisitos de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e as necessidades dos animais de assistência certificados**; [Alt. 84]
  - c) Se o comboio ficar bloqueado na linha, transporte do comboio para a estação ferroviária, para o ponto de partida de um transporte alternativo ou para o destino final do serviço, se e onde, na prática, houver condições para tal.
3. Se o serviço de transporte ferroviário não puder continuar, as empresas ferroviárias devem organizar assim que possível serviços de transporte alternativos para os passageiros.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

4. **Em relação aos passageiros afetados**, as empresas ferroviárias devem ~~apresentar no bilhete~~ **disponibilizar-se para certificar, nos seus bilhetes** ou por quaisquer outros meios, ~~a pedido do passageiro, uma certificação de~~ que o serviço ferroviário sofreu um atraso, originou a perda de uma correspondência ou foi anulado, consoante o caso. **Esta certificação articula-se com o disposto no artigo 17.º, na condição de o passageiro titular de um passe de viagem ou de um bilhete sazonal apresentar provas de que utilizou o serviço afetado.** [Alt. 85]

5. Na aplicação do disposto nos n.ºs 1, 2, 3 e 4, a empresa ferroviária operadora deve dar especial atenção às necessidades das pessoas portadoras de deficiência e, das pessoas com mobilidade reduzida e ~~aos~~, seus acompanhantes **antecipadamente e animais de assistência certificados.** [Alt. 86]

6. Para além das obrigações que incumbem às empresas ferroviárias nos termos do artigo 13.º-A, n.º 3, da Diretiva 2012/34/UE, ~~o gestor de estações ferroviárias com um movimento de pelo menos 10 000 passageiros por dia em média ao longo de um ano deve assegurar que as operações da estação, das empresas ferroviárias e do gestor de infraestrutura são coordenadas através de um plano de emergência adequado para fazer face à possibilidade de graves perturbações e atrasos consideráveis que levem a que muitos passageiros fiquem retidos na estação. O plano deve garantir que os passageiros retidos recebem assistência e informação adequadas, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX. Se tal for pedido, o gestor de estação deve facultar o plano e quaisquer alterações ao mesmo ao organismo nacional de execução ou a qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro. Os gestores de estações ferroviárias com um movimento inferior a 10 000 passageiros por dia em média ao longo de um ano devem envidar todos os esforços razoáveis para coordenar os utentes da estação, bem como prestar assistência e informar os passageiros retidos em tais situações~~ **as empresas ferroviárias dos Estados-Membros, os gestores de estações e os gestores de infraestruturas devem cooperar no sentido de garantir que os planos de emergência a que se refere o artigo 13.º-A, n.º 3, da Diretiva 2012/34/UE incluem requisitos de acesso aos sistemas de alerta e informação.** [Alt. 87]

#### Artigo 19.º

##### Direito de reparação

~~Se uma empresa ferroviária tiver pago uma indemnização ou tiver cumprido outras obrigações que lhe incumbam por força do presente regulamento, nenhuma disposição do presente regulamento ou do direito nacional pode ser interpretada como limitando o seu direito de exigir uma indemnização, incluindo a terceiros, nos termos do direito aplicável. Em especial, o presente regulamento em nada limita o direito da empresa ferroviária pedir o ressarcimento a um terceiro com quem tenha contrato e que tenha contribuído para a situação que esteve na origem da indemnização ou de outras obrigações. Nenhuma disposição do presente regulamento pode ser interpretada como limitando o direito de um terceiro, que não seja um passageiro, com quem uma empresa ferroviária tenha um contrato, de pedir o reembolso ou uma indemnização à empresa ferroviária nos termos do direito relevante aplicável.~~ [Alt. 88]

#### CAPÍTULO V

##### PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA E PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

#### Artigo 20.º

##### Direito ao transporte

1. As empresas ferroviárias e os gestores de estações, com a participação ativa de organizações representativas de pessoas portadoras de deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, devem estabelecer, ou ter em vigor, regras de acesso não discriminatórias aplicáveis ao transporte de pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, incluindo os respetivos assistentes pessoais. As regras devem permitir que os passageiros sejam acompanhados de um ~~cão-guia~~ **animal de assistência certificado ou de uma pessoa, sem custos adicionais, nos casos em que uma mobilidade independente não seja possível**, nos termos da legislação nacional, **e devem assegurar, sempre que possível, um transporte ferroviário imediato de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida.** [Alt. 89]

2. As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm acesso a reservas e bilhetes sem agravamento de custos. A empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico não podem recusar-se a aceitar uma reserva ou a emitir um bilhete a uma pessoa portadora de deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida, nem exigir que a mesma seja acompanhada por outra pessoa, exceto se for estritamente necessário para cumprir as regras de acesso a que se refere o n.º 1.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

**Artigo 20.º-A**

**As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem assegurar, ao aplicarem as ETI relativas às pessoas com mobilidade reduzida, que as estações, os cais, o material circulante e outras instalações sejam acessíveis a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. [Alt. 90]**

**Artigo 21.º**

Informação para pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida

1. Se tal for pedido, o gestor de estação, a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico devem dar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos no Regulamento (UE) n.º 454/2011 e na Diretiva XXX e **no Regulamento (UE) n.º 1300/2014**, sobre a acessibilidade da estação, das instalações associadas e dos serviços ferroviários e sobre as condições de acesso do material circulante, com base nas regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º 1, e informá-las sobre as condições a bordo. **[Alt. 91]**

2. Quando a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes e/ou o operador turístico fizerem uso da isenção prevista no artigo 20.º, n.º 2, devem, se tal for pedido, informar por escrito a pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida dos motivos que os levaram a assumir essa posição, no prazo de cinco dias úteis a contar da data de recusa da reserva ou da emissão do bilhete, ou da imposição da condição de acompanhamento. A empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico devem ~~envidar esforços razoáveis para~~ propor uma opção de transporte alternativa à pessoa em questão, tendo em conta as suas necessidades de acessibilidade. **[Alt. 92]**

**Artigo 22.º**

Assistência nas estações ferroviárias

1. Por ocasião da partida, do trânsito ou da chegada de uma pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida a uma estação ferroviária com pessoal adequado, o gestor da estação ou a empresa ferroviária ou ambos devem prestar gratuitamente a assistência necessária para que a pessoa possa, relativamente ao serviço para o qual tenha adquirido bilhete, embarcar para iniciar a viagem ou desembarcar à chegada, sem prejuízo das regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º 1. **A reserva de serviços de assistência deve estar sempre isenta de custos suplementares, independentemente do canal de comunicação utilizado. [Alt. 93]**

2. Na falta de pessoal **de acompanhamento no comboio ou** na estação, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem fazer todos os esforços razoáveis para que as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida possam ~~ter acesso a~~ viajar de comboio, **em conformidade com os requisitos de acessibilidade previstos na Diretiva XXX [Ato Europeu da Acessibilidade] e no Regulamento (UE) n.º 454/2011. [Alt. 94]**

3. No caso de estações sem pessoal adequado, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem assegurar que sejam afixadas, de acordo com as regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º 1, informações facilmente disponíveis, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX e **no Regulamento (UE) n.º 1300/2014**, relativas às estações com pessoal adequado mais próximas e à assistência diretamente disponibilizada a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. **[Alt. 95]**

4. ~~A assistência deve estar disponível nas estações durante todos os períodos em que os serviços ferroviários operam.~~ **[Alt.96]**

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

### Artigo 23.º

#### Assistência a bordo

1. Sem prejuízo das regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º1, as empresas ferroviárias devem prestar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida assistência gratuita a bordo do comboio e durante o embarque e desembarque.
2. Na falta de pessoal de acompanhamento a bordo do comboio, as empresas ferroviárias devem ~~fazer esforços razoáveis para~~, **não obstante, assegurar** que as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida possam ter acesso a viajar de comboio. [Alt. 97]
3. ~~Para efeitos do presente artigo, por assistência a bordo entendem-se todos os esforços razoáveis para prestar~~ **Deve ser prestada** assistência a uma pessoa portadora de deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida por forma a permitir-lhe ter acesso no comboio aos mesmos serviços que os demais passageiros, se o grau de deficiência ou de redução da mobilidade da pessoa em causa não lhe permitir ter acesso a esses serviços autonomamente e em segurança. [Alt. 98]
4. ~~A assistência deve estar disponível a bordo dos comboios durante todos os períodos em que os serviços ferroviários operam.~~ [Alt.99]

### Artigo 24.º

#### Condições em que é prestada assistência

As empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem trabalhar em cooperação a fim de prestar assistência **gratuitamente** a pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida nos termos dos artigos 20.º e 21.º, de acordo com as alíneas que se seguem: [Alt. 100]

- a) A assistência **nas estações** deve ser prestada **durante os períodos de funcionamento dos serviços ferroviários**, desde que a empresa ferroviária, o gestor de estações, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico a **quem** o bilhete tenha sido adquirido sejam informados, pelo menos com ~~48~~ **12** horas de antecedência, da necessidade de assistência da pessoa. **Nas estações em que o tráfego seja superior a 10 000 passageiros por dia não é necessária qualquer notificação prévia. Contudo, a pessoa que necessita de assistência deve estar na respetiva estação, pelo menos, 30 minutos antes da partida do comboio. Nas estações com um tráfego diário compreendido entre 2 000 e 10 000 passageiros, esse período de notificação é reduzido para, no máximo, três horas.** Se um bilhete ou um título de transporte sazonal abranger viagens múltiplas, basta fazer uma única comunicação, desde que sejam facultadas informações adequadas sobre a articulação das diferentes viagens consecutivas. Tais comunicações deve ser transmitidas a todas as outras empresas ferroviárias e gestores de estações implicados na viagem em causa; [Alt.101]
- b) As empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem tomar todas as medidas necessárias para a receção das comunicações;
- c) À falta da informação prevista na alínea a), a empresa ferroviária e o gestor de estações devem fazer, na medida do possível, todas as diligências para prestar a assistência necessária para que a pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida possa efetuar a viagem;
- d) Sem prejuízo da competência de outras entidades relativamente a zonas localizadas fora do recinto da estação ferroviária, o gestor de estações ou qualquer outra pessoa autorizada deve designar os pontos, dentro e fora da estação ferroviária, onde as pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida podem dar a conhecer a sua chegada à estação e, se necessário, pedir assistência;
- e) A assistência deve ser prestada desde que a pessoa portadora de deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida se apresente no ponto designado à hora estabelecida pela empresa ferroviária ou pelo gestor da estação que presta a assistência. ~~Se não tiver sido estabelecida uma hora precisa para que se apresente, deve a pessoa portadora de deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida apresentar-se no local designado o mais tardar 30 minutos antes da hora de partida publicada ou da hora a que todos os passageiros devem registar-se.~~ **A hora estabelecida não deve preceder em mais de 60 minutos a hora de partida indicada ou a hora de registo de todos passageiros.** [Alt. 102]

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## Artigo 25.º

Indemnização pelo equipamento de mobilidade, outro equipamento específico ou dispositivos de assistência

1. Se as empresas ferroviárias ou os gestores de estações causarem a perda de ou danos a cadeiras de rodas, outro equipamento de mobilidade ou dispositivos de assistência e ~~caes-guia~~ **animais de assistência** certificados utilizados pela pessoa portadora de deficiência ou pela pessoa com mobilidade reduzida, são responsáveis e devem indemnizar tais perdas ou danos **o mais cedo possível**. [Alt.103]
2. A indemnização a que se refere o n.º 1 **é paga oportunamente e o seu montante é igual ao custo total** de substituição, **com base no valor real**, ou **ao custo total da reparação da cadeira de rodas**, dos equipamentos ou dispositivos extraviados ou danificados, **sendo devida igualmente em caso de perda ou ferimento do animal de assistência certificado. A indemnização deve também incluir o custo de substituição temporária em caso de reparação, sempre que tais custos sejam suportados pelo passageiro**. [Alt. 104]
3. Se necessário, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem envidar todos os esforços razoáveis para fornecer rapidamente equipamentos ou dispositivos de substituição temporária de equipamento ou dispositivos de assistência específicos, que devem ter, sempre que possível, características técnicas e funcionais equivalentes às dos equipamentos ou dispositivos extraviados ou danificados. As pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida devem ser autorizadas a conservar o equipamento ou dispositivo de substituição temporária até ao pagamento da indemnização a que se referem os n.ºs 1 e 2.

## Artigo 26.º

Formação do pessoal

As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem:

- a) Assegurar que todo o pessoal, incluindo o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, que presta assistência direta a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, **sabe receba formação em matéria de deficiência, para que saiba** responder às necessidades das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, incluindo as pessoas com deficiência mental e ou deficiência intelectual; [Alt. 105]
- b) Ministrando formação de sensibilização para as necessidades das pessoas portadoras de deficiência a todo o pessoal que trabalha nas estações em contacto direto com os passageiros;
- c) Assegurar que, aquando da contratação, todos os novos trabalhadores ~~recebem~~ **que deverão estar em contacto direto com os passageiros recebam formação introdutória sobre questões relacionadas com deficiência na perspetiva do passageiro e da empresa ferroviária, e que todos os trabalhadores que prestem assistência direta aos passageiros com mobilidade reduzida recebam** formação em matéria de deficiência, ~~e que o pessoal frequente~~ **frequentem** regularmente cursos de formação para atualização ~~profissional~~ **de conhecimentos**; [Alt. 106]
- d) ~~aceitar, a pedido,~~ **Poder aceitar** a participação, nas ações de formação, dos trabalhadores portadores de deficiência, ~~e dos passageiros portadores de deficiência e com mobilidade reduzida~~ **e/ou das organizações que os representam**. [Alt. 107]

## CAPÍTULO VI

## SEGURANÇA, QUEIXAS E QUALIDADE DO SERVIÇO

## Artigo 27.º

Segurança pessoal dos passageiros

De acordo com as autoridades públicas, as empresas ferroviárias, os gestores de infraestrutura e os gestores de estações devem tomar as medidas adequadas, dentro das respetivas esferas de competência, adaptando-as ao nível de segurança definido pelas autoridades públicas, para garantir a segurança pessoal dos passageiros nas estações ferroviárias e nos comboios e para gerir as situações de risco. Devem cooperar e trocar informações sobre as melhores práticas no que respeita à prevenção de atos suscetíveis de deteriorar o nível de segurança.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## Artigo 28.º

### Queixas

1. Todas as empresas ferroviárias, ~~bem como~~ e todos os vendedores de bilhetes, ~~e os~~ gestores de estações e ~~os~~ gestores de infraestrutura de estações com um movimento superior a 10 000 passageiros por dia em média ao longo de um ano devem ~~cada um~~ criar um mecanismo de tratamento de queixas para os direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências. Devem facultar aos passageiros todas as informações disponíveis sobre os seus contactos e a sua língua ou as suas línguas de trabalho. **Os passageiros devem poder apresentar queixas na língua oficial ou nas línguas oficiais do Estado-Membro em que a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o gestor da estação se encontrem estabelecidos e, em qualquer caso, em inglês.** [Alt. 108]

2. Os passageiros podem apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária, vendedor de bilhetes, **ou gestor de** estação ferroviária ~~ou gestor de infraestrutura implicados~~ **implicado**. As queixas devem ser apresentadas nos seis meses subsequentes ao incidente que as motivou. O destinatário deve dar uma resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da queixa, ou, em casos justificados, informar o passageiro de ~~quando poderá~~ **que irá receber uma** resposta, no prazo máximo de três meses a contar da data da receção da queixa. ~~As empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes, os gestores de estações e os gestores de infraestrutura devem conservar os dados relativos ao incidente que forem necessários para a análise da queixa durante dois anos e colocá-los à disposição dos organismos nacionais de execução, se tal for pedido.~~ [Alt. 109]

3. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das queixas **devem ser disponibilizados aos passageiros de forma eficaz e** devem ser acessíveis às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. **Essas informações devem estar disponíveis, mediante pedido, na língua oficial ou nas línguas oficiais do Estado-Membro em que a empresa ferroviária se encontra estabelecida.** [Alt. 110]

4. A empresa ferroviária deve publicar no relatório anual mencionado no artigo 29.º o número e tipo de queixas recebidas, as queixas tratadas, o tempo de resposta e as medidas eventualmente tomadas para melhorar a situação.

**4-A. A Comissão deve adotar atos de execução no sentido de estabelecer um formulário de queixa normalizado da União que os passageiros possam utilizar para requerer uma indemnização nos termos do presente regulamento. Os referidos atos de execução são adotados em conformidade com o procedimento consultivo a que se refere o artigo 37.º-A, n.º 2.** [Alt. 111]

## Artigo 29.º

### Normas de qualidade do serviço

1. As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem estabelecer normas de qualidade do serviço e aplicar um sistema de gestão da qualidade para manter a qualidade do serviço. As normas de qualidade do serviço devem, no mínimo, contemplar os aspetos enumerados no anexo III.

2. As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem controlar o seu próprio desempenho à luz das normas de qualidade do serviço. As empresas ferroviárias devem publicar todos os anos um relatório sobre o seu desempenho em termos de qualidade do serviço, a par do seu relatório anual. As empresas ferroviárias devem publicar os relatórios sobre o desempenho em termos de qualidade do serviço no seu sítio web e, além disso, esses relatórios devem ser disponibilizados no sítio web da Agência Ferroviária da União Europeia.

**2-A. As empresas ferroviárias e os gestores de estação cooperam ativamente com as organizações que representam pessoas portadoras de deficiência no sentido de melhorar a qualidade da acessibilidade dos serviços de transporte.** [Alt. 112]

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## CAPÍTULO VII INFORMAÇÃO E EXECUÇÃO

### Artigo 30.º

#### Informação dos passageiros sobre os seus direitos

1. Ao venderem bilhetes para viagens ferroviárias, as empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem informar os passageiros dos seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento. A fim de darem cumprimento a este dever de informação, podem utilizar uma síntese do presente regulamento, preparada pela Comissão em todas as línguas oficiais da União Europeia e que lhes seja disponibilizada. Devem ainda ~~colocar um aviso no bilhete~~ **facultar informação**, em papel ou em formato eletrónico ou por outros meios, incluindo em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos ~~na Diretiva XXX. O aviso em questão deve especificar~~ **no Regulamento (UE) n.º 1300/2014 que especifica** onde tal informação pode ser obtida em caso de anulação, perda de correspondências ou atraso considerável. [Alt. 113]

2. As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem informar os passageiros de maneira adequada, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos ~~na Diretiva XXX~~ **no Regulamento (UE) n.º 1300/2014**, nas estações e a bordo do comboio **e no respetivo sítio Web**, sobre os seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento, e sobre como contactar o organismo ou organismos designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 31.º. [Alt. 114]

### Artigo 31.º

#### Designação dos organismos nacionais de execução

Cada Estado-Membro designa um organismo ou os organismos responsáveis pela execução do presente regulamento. Cada organismo toma as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados.

O organismo deve ser independente na sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões em relação aos gestores de infraestruturas, aos organismos de tarifação, aos organismos de repartição e às empresas ferroviárias.

Os Estados-Membros ~~informam~~ **acomunicam à** Comissão ~~de qual~~ **informações sobre** o organismo ou **os** organismos designados nos termos do presente artigo, e ~~das~~ **sobre as** respetivas competências, **publicando estas informações em local adequado nos respetivos sítios Web**. [Alt. 115]

### Artigo 32.º

#### Tarefas de execução

1. Os organismos nacionais de execução devem acompanhar de perto o cumprimento do presente regulamento e tomar as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados. Para o efeito, as empresas ferroviárias, os gestores de infraestrutura e os gestores de estações devem facultar aos organismos os documentos e as informações relevantes a pedido dos mesmos, **sem demora e, em todo o caso, no prazo de um mês**. No desempenho das suas funções, os organismos devem ter em conta as informações que lhe forem facultadas pelo organismo designado nos termos do artigo 33.º para tratar as queixas, caso este seja uma entidade distinta. ~~Podem igualmente decidir tomar medidas~~ **Os Estados-Membros devem assegurar que os organismos nacionais de** execução ~~em base em~~ **os organismos incumbidos do tratamento de queixas sejam dotados dos competências e recursos suficientes para dar um seguimento adequado e efetivo às** queixas individuais ~~transmitidas por esse organismo~~ **dos passageiros ao abrigo do presente regulamento**. [Alt. 116]

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

2. Os organismos nacionais de execução devem publicar anualmente **relatórios com** dados estatísticos ~~sobre a sua atividade, incluindo as sanções aplicadas, devendo essa publicação ser feita, o mais tardar, até ao final~~ **nos seus sítios Web, indicando o número e tipo de queixas que receberam, bem como o resultado das suas medidas de execução, incluindo as sanções que aplicaram. A publicação dos relatórios deve ocorrer todos os anos, o mais tardar, até ao primeiro dia** de abril do ano seguinte. **Além disso, estes relatórios devem ser disponibilizados no sítio Web da Agência Ferroviária da União Europeia.** [Alt. 117]

3. As empresas ferroviárias devem fornecer os respetivos dados de contacto ao organismo ou organismos nacionais de execução dos Estados-Membros onde exercem a sua atividade.

**3-A. Os organismos nacionais de execução, em colaboração com as organizações que representam pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, devem realizar auditorias periódicas aos serviços de assistência prestados em conformidade com o presente regulamento e publicar os resultados em formatos acessíveis e de uso corrente.** [Alt. 118]

#### Artigo 33.º

##### Tratamento de queixas pelos organismos nacionais de execução

1. Sem prejuízo dos direitos dos consumidores a procurar outras vias de recurso nos termos da Diretiva 2013/11/UE, depois de ter apresentado queixa, sem sucesso, à empresa ferroviária, ao vendedor de bilhetes, ao gestor de estação ou ao gestor de infraestrutura, de acordo com o artigo 28.º, o passageiro pode apresentar queixa a um organismo de execução. Os organismos de execução devem informar os queixosos sobre o seu direito a apresentar queixa a entidades de resolução alternativa de litígios para obter uma reparação individual. **Os Estados-Membros devem assegurar que os organismos de execução ou os organismos incumbidos do tratamento de queixas sejam reconhecidos para efeitos de mecanismos alternativos de queixa nos termos da Diretiva 2013/11/UE e devem garantir que, quando os passageiros recorrem a mecanismos alternativos de queixa, a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes, o gestor de estação ou o gestor de infraestruturas implicado seja obrigado a participar e que a decisão final seja vinculativa e executável.** [Alt. 119]

2. Qualquer passageiro pode apresentar queixa por alegado incumprimento do disposto no presente regulamento junto do organismo nacional de execução ou junto de qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para esse fim. **As queixas podem igualmente ser apresentadas por organizações que representem grupos de passageiros.** [Alt. 120]

3. O organismo deve acusar a receção da queixa no prazo de duas semanas a contar da receção da mesma. O tratamento da queixa dura no máximo três meses. Para os casos complexos, o organismo pode, se o entender, prolongar esse período até seis meses. Nesse caso, deve informar o passageiro **ou a organização que representa os passageiros** das razões de tal extensão e do prazo previsto para concluir o procedimento. Só os casos que envolvam um procedimento judicial podem durar mais de seis meses. Se o organismo for também um organismo de resolução alternativa de litígios na aceção da Diretiva 2013/11/UE, os prazos previstos na referida diretiva devem prevalecer, **podendo prever-se a utilização de mecanismos de resolução de litígios em linha, em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 524/2013, mediante o acordo de todas as partes envolvidas.** [Alt. 121]

O processo de tratamento das queixas deve ser acessível a pessoas portadores de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida.

4. As queixas dos passageiros sobre um incidente que envolva uma empresa ferroviária devem ser tratadas pelo organismo nacional de execução do Estado-Membro que emitiu a licença da empresa.

5. Quando uma queixa se refere a alegadas infrações cometidas por gestores de estações ou de infraestrutura, o organismo nacional de execução deve ser o organismo do Estado-Membro em cujo território o incidente ocorreu.

6. No âmbito da cooperação em conformidade com o artigo 34.º, os organismos nacionais de execução podem derrogar do disposto nos n.ºs 4 ou 5, se por razões justificadas, em especial relacionadas com a língua ou a residência, tal derrogação servir os interesses dos passageiros.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

**Artigo 33.º-A****Órgãos independentes de conciliação**

**Os Estados-Membros devem instituir órgãos independentes de conciliação, dotados de recursos suficientes, aos quais os passageiros possam aceder facilmente a preços razoáveis em caso de conflito com empresas ferroviárias ou vendedores de bilhetes, a fim de exercerem os seus direitos. [Alt. 122]**

**Artigo 34.º**

Troca de informações e cooperação transfronteiras entre organismos nacionais de execução

1. Se forem vários os organismos designados nos termos dos artigos 31.º e 33.º, devem ser criados mecanismos de comunicação para garantir o intercâmbio de informações entre eles, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679, a fim de ajudar o organismo nacional de execução a levar a cabo a sua missão de supervisão e execução, e de modo a que o organismo incumbido do tratamento das queixas designado nos termos do artigo 33.º possa recolher as informações necessárias à análise das queixas individuais.
2. Os organismos nacionais de execução trocam informações sobre a sua atividade e sobre os seus princípios e a sua prática em matéria de tomada de decisões, com vista à coordenação desses princípios em toda a União. A Comissão apoia-os nessa tarefa.
3. Os organismos nacionais de execução devem seguir o procedimento estabelecido no anexo IV.

**CAPÍTULO VIII****DISPOSIÇÕES FINAIS****Artigo 35.º****Sanções**

1. Os Estados-Membros devem estabelecer o regime de sanções aplicáveis em caso de incumprimento do presente regulamento e tomar todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas, **devendo incluir, entre outras, uma multa mínima ou uma percentagem do volume de negócios anual da empresa ou da organização em questão, consoante o que for mais elevado**. Os Estados-Membros devem notificar à Comissão esse regime e essas medidas, devendo também notificar sem demora qualquer alteração subsequente de que os mesmos sejam objeto. [Alt. 123]
2. No âmbito da cooperação referida no artigo 34.º, o organismo nacional de execução competente para efeitos do artigo 33.º, <sup>n.os</sup> 4 ou 5, deve, a pedido do organismo nacional de execução que trata a queixa, investigar o incumprimento do presente regulamento identificado por tal organismo e, se necessário, impor sanções.

**Artigo 36.º****Delegação de poderes**

A Comissão fica habilitada a adotar atos delegados em conformidade com o artigo 37.º a fim de:

- i) ajustar os montantes financeiros a que se refere o artigo 13.º em função da inflação;
- ii) alterar os anexos I, II e III, a fim de ter em conta as alterações das Regras Uniformes CIV e a evolução tecnológica neste domínio.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

### Artigo 37.º

#### Delegação de poderes

1. O poder de adotar atos delegados é conferido à Comissão nas condições estabelecidas no presente artigo.
2. O poder de adotar atos delegados referido no artigo 36.º é conferido à Comissão por um período de cinco anos a contar de ... [data de entrada em vigor do presente regulamento]. A Comissão apresenta um relatório relativo à delegação de poderes o mais tardar nove meses antes do final do período de cinco anos. A delegação de poderes é tacitamente prorrogada por períodos de igual duração, salvo se o Parlamento Europeu ou o Conselho a tal se opuserem o mais tardar três meses antes do final de cada período.
3. A delegação de poderes referida no artigo 36.º pode ser revogada em qualquer momento pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho. A decisão de revogação põe termo à delegação dos poderes nela especificados. A decisão de revogação produz efeitos no dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* ou numa data posterior nela especificada. A decisão de revogação não afeta os atos delegados já em vigor.
4. Antes de adotar um ato delegado, a Comissão consulta os peritos designados por cada Estado-Membro de acordo com os princípios estabelecidos no Acordo Interinstitucional sobre Legislar Melhor, de 13 de abril de 2016.
5. Assim que adotar um ato delegado, a Comissão notifica-o simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.
6. Os atos delegados adotados em aplicação do disposto no artigo 36.º só entram em vigor se nem o Parlamento Europeu nem o Conselho formularem objeções no prazo de dois meses a contar da notificação do ato a estas duas instituições ou se, antes do termo desse prazo, o Parlamento Europeu e o Conselho informarem a Comissão de que não formularão objeções. O referido prazo pode ser prorrogado por dois meses por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho.

### Artigo 37.º-A

#### Procedimento de comité

1. *A Comissão é assistida por um comité. Trata-se de um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.*
2. *Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011. [Alt. 124]*

### Artigo 38.º

#### Relatório

A Comissão deve apresentar um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação e os resultados do presente regulamento até ... [cinco anos após a adoção do presente regulamento].

O relatório deve basear-se nas informações a prestar nos termos do presente regulamento. O relatório deve ser acompanhado, se necessário, de propostas adequadas.

### Artigo 39.º

#### Revogação

O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 é revogado.

As referências ao regulamento revogado devem entender-se como sendo feitas para o presente regulamento e devem ser lidas de acordo com o quadro de correspondência constante do anexo V.

---

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

Artigo 40.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em ..., em

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente*

*Pelo Conselho*

*O Presidente*

---

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## ANEXOS

### ANEXO I

Extrato das regras uniformes relativas ao Contrato de Transporte Internacional Ferroviário de Passageiros e Bagagens (CIV)

#### Apêndice A

da Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF) de 9 de maio de 1980, alterada pelo Protocolo de 3 de junho de 1999 que altera a Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários

## TÍTULO II

### CELEBRAÇÃO E EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE

#### Artigo 6.º

##### Contrato de transporte

1. Mediante um contrato de transporte, o transportador compromete-se a transportar o passageiro e, se for caso disso, bagagens e veículos ao local de destino, bem como entregar as bagagens e os veículos no local de destino.
2. O contrato de transporte deve constar num ou mais títulos de transporte entregues ao passageiro. Todavia, sem prejuízo do artigo 9.º, a ausência, a irregularidade ou a perda do título de transporte não afeta nem a existência nem a validade do contrato que permanece sujeito às presentes regras uniformes.
3. O título de transporte faz fé, até prova em contrário, da celebração e do conteúdo do contrato de transporte.

#### Artigo 7.º

##### Título de transporte

1. As condições gerais de transporte determinam a forma e o conteúdo dos títulos de transporte assim como a língua e os caracteres em que os mesmos devem ser impressos e preenchidos.
2. Devem constar no título de transporte, pelo menos:
  - a) O transportador ou os transportadores;
  - b) A indicação de que o transporte está sujeito, não obstante cláusula em contrário, às presentes regras uniformes; tal indicação pode ser feita com a sigla CIV;
  - c) Qualquer outra indicação necessária que comprove a celebração e o conteúdo do contrato de transporte e que permita ao passageiro fazer valer os seus direitos decorrentes do contrato.
3. O passageiro deve certificar-se, no momento da receção do título de transporte, de que este corresponde às suas indicações.
4. O título de transporte é transmissível se não for nominativo e a viagem não se tiver iniciado.
5. O título de transporte pode ser estabelecido sob forma de registo eletrónico de dados transformáveis em símbolos de escrita legíveis. Os procedimentos utilizados no registo e tratamento de dados devem ser equivalentes do ponto de vista funcional, nomeadamente no que diz respeito à força probatória do título de transporte representado por tais dados.

#### Artigo 8.º

##### Pagamento e reembolso do preço de transporte

1. Salvo convenção em contrário entre o passageiro e o transportador, o preço de transporte é pago antecipadamente.
2. As condições gerais de transporte determinam as condições de reembolso do preço de transporte.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## Artigo 9.º

## Direito ao transporte. Não admissão ao transporte

1. Desde o início da viagem, o passageiro deve ser portador de um título de transporte válido e apresentá-lo no momento de controlo dos títulos de transporte. As condições gerais de transporte podem prever:

- a) O pagamento, pelo passageiro que não apresentar um título de transporte válido, de uma sobretaxa para além do preço do transporte;
- b) A exclusão do passageiro que recusar o pagamento imediato do preço do transporte ou da sobretaxa;
- c) A possibilidade de reembolso da sobretaxa e respetivas condições.

2. As condições gerais de transporte podem prever a não admissão ao transporte ou a exclusão do transporte durante o percurso de todo o passageiro que:

- a) Constitua um perigo quer para a segurança e o bom funcionamento da exploração quer para a segurança de outros passageiros;
- b) Incomode de forma intolerável os outros passageiros;

bem como a perda do direito ao reembolso quer do preço do transporte quer da quantia paga para o transporte das bagagens.

## Artigo 10.º

## Cumprimento das formalidades administrativas

O passageiro deve cumprir as formalidades exigidas pelas alfândegas ou por outras autoridades administrativas.

## Artigo 11.º

## Supressão e atraso de comboios. Perda de correspondência

O transportador deve, se for caso disso, certificar no título de transporte que o comboio foi suprimido ou que se perdeu a correspondência.

## TÍTULO III

## TRANSPORTE DE VOLUMES DE MÃO, ANIMAIS, BAGAGENS E VEÍCULOS

## Capítulo I

## Disposições comuns

## Artigo 12.º

## Objetos e animais autorizados

1. O passageiro pode levar consigo objetos fáceis de transportar (volumes de mão) e animais vivos, em conformidade com as condições gerais de transporte. Pode ainda levar consigo objetos que causem transtorno, nos termos das disposições específicas constantes das condições gerais de transporte. São excluídos do transporte objetos ou animais que possam importunar ou incomodar os passageiros ou causar dano.

2. O passageiro pode expedir, como bagagem, objetos e animais, de acordo com as condições gerais de transporte.

3. O transportador pode admitir o transporte de veículos por ocasião de um transporte de passageiros nos termos previstos nas condições gerais de transporte.

4. O transporte de mercadorias perigosas como volume de mão, bagagem e no interior de ou sobre veículos que, de acordo com o presente título, sejam transportados pela via ferroviária, deve ser efetuado em conformidade com o Regulamento Relativo ao Transporte Internacional Ferroviário de Mercadorias Perigosas (RID).

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

### Artigo 13.º

#### Verificação

1. O transportador tem o direito de, em caso de presunção grave de incumprimento das condições de transporte, verificar se os objetos (volumes de mão, bagagens, veículos, incluindo o seu carregamento) e animais transportados obedecem às condições de transporte, quando as leis e prescrições do Estado onde a verificação deva ter lugar a não proibam. O passageiro deve ser convidado a assistir à verificação. Se não se apresentar ou não for possível contactá-lo, o transportador deve solicitar a presença de duas testemunhas independentes.
2. Sempre que se demonstre o incumprimento das condições de transporte, o transportador pode exigir ao passageiro o pagamento das despesas ocasionadas pela verificação.

### Artigo 14.º

#### Cumprimento das formalidades administrativas

O passageiro deve, ao ser transportado, observar as formalidades exigidas pelas alfândegas ou por outras autoridades administrativas durante o transporte de objetos (volumes de mão, bagagens, veículos, incluindo o seu carregamento) e de animais. O passageiro deve assistir à verificação dos objetos, salvo exceção prevista nas leis e prescrições de cada Estado.

### Capítulo II

#### Volumes de mão e animais

### Artigo 15.º

#### Supervisão

A guarda dos volumes de mão e dos animais que o passageiro transportar consigo fica a seu cargo.

### Capítulo III

#### Bagagens

### Artigo 16.º

#### Expedição das bagagens

1. As obrigações contratuais relativas ao encaminhamento de bagagens devem constar na senha de bagagens entregue ao passageiro.
2. Sem prejuízo do artigo 22.º, a ausência, a irregularidade ou a perda da senha de bagagens não afeta nem a existência nem a validade das convenções relativas ao encaminhamento das bagagens, as quais permanecem sujeitas às presentes regras uniformes.
3. A senha de bagagens faz fé, até prova em contrário, do registo das bagagens e das condições do seu transporte.
4. Até prova em contrário, presume-se que as bagagens estivessem em aparente bom estado no momento em que ficaram a cargo do transportador e que o número e o peso dos volumes correspondessem às indicações contidas na senha de bagagens.

### Artigo 17.º

#### Senha de bagagens

1. As condições gerais de transporte determinam a forma e o conteúdo da senha de bagagens assim como a língua e os caracteres em que os mesmos devem ser impressos e preenchidos. Aplica-se, por analogia, o artigo 7.º, n.º 5.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

2. Devem constar na senha de bagagens, pelo menos:
  - a) O transportador ou os transportadores;
  - b) A indicação de que o transporte está sujeito, não obstante cláusula em contrário, às presentes regras uniformes; tal indicação pode ser feita com a sigla CIV;
  - c) Qualquer outra indicação necessária que comprove a celebração e o conteúdo do contrato de transporte e que permita ao passageiro fazer valer os seus direitos decorrentes do contrato.
3. O passageiro deve certificar-se, no momento da receção da senha de bagagens, de que esta corresponde às suas indicações.

## Artigo 18.º

## Registo e transporte

1. Salvo exceção prevista nas condições gerais de transporte, o registo das bagagens só se efetua mediante apresentação de um título de transporte válido pelo menos até ao local de destino das bagagens. Além disso, o registo efetua-se de acordo com as disposições vigentes no local de expedição.
2. Sempre que as condições gerais de transporte prevejam a admissão de bagagens para transporte sem a apresentação de um título de transporte, as disposições das presentes regras uniformes que fixam os direitos e as obrigações do passageiro em relação às suas bagagens aplicam-se, por analogia, ao expedidor das mesmas.
3. O transportador pode encaminhar as bagagens por comboio ou meio de transporte e itinerário diferentes dos que o passageiro utilizar.

## Artigo 19.º

## Pagamento do preço do transporte das bagagens

Salvo convenção em contrário entre o passageiro e o transportador, o preço do transporte das bagagens é pago no momento do registo.

## Artigo 20.º

## Marcação das bagagens

O passageiro deve indicar em cada volume, em local bem visível, de forma suficientemente clara e inamovível:

- a) O seu nome e endereço;
- b) O local de destino.

## Artigo 21.º

## Direito de dispor das bagagens

1. Se as circunstâncias o permitirem e as disposições aduaneiras ou de outras autoridades administrativas a isso não se opuserem, o passageiro pode pedir a restituição das bagagens no local de expedição contra a entrega da senha de bagagens e, sempre que previsto nas condições gerais de transporte, contra apresentação do título de transporte.
2. As condições gerais de transporte podem prever outras disposições relativas ao direito de dispor das bagagens, nomeadamente alterações do local de destino e eventuais consequências financeiras que o passageiro venha a suportar.

## Artigo 22.º

## Entrega

1. A entrega das bagagens faz-se contra a entrega da senha de bagagens e, se for caso disso, contra o pagamento de despesas que onerem a remessa.

**Quinta-feira, 15 de novembro de 2018**

O transportador tem o direito de, sem a isso ser obrigado, verificar se o portador da senha tem legitimidade para receber as bagagens.

2. São equiparadas à entrega feita ao portador da senha, sempre que efetuadas de acordo com as disposições vigentes no local de destino:

a) A remessa das bagagens às autoridades aduaneiras ou de barreira nos seus locais de expedição ou nos seus entrepostos, quando estes não estejam à guarda do transportador;

b) A entrega de animais vivos a terceiros.

3. O portador da senha de bagagens pode pedir a entrega das bagagens no local de destino logo que tenha decorrido o tempo acordado e, se for caso disso, o tempo necessário para as operações efetuadas pela alfândega ou por outras autoridades administrativas.

4. Na falta de entrega da senha de bagagens, o transportador só é obrigado a entregar as bagagens a quem justificar o seu direito; se esta justificação for considerada insuficiente, o transportador pode exigir uma caução.

5. As bagagens são entregues no local de destino para o qual tenham sido registadas.

6. O portador da senha de bagagens a quem as bagagens não sejam entregues pode exigir que o dia e a hora em que tenha solicitado a entrega sejam mencionados na senha de bagagens em conformidade com o n.º 3.

7. O interessado pode recusar a receção das bagagens se o transportador não der seguimento ao pedido de verificação das bagagens, a fim de que se demonstre qualquer dano que tenha sido alegado.

8. A entrega das bagagens é efetuada de acordo com as disposições vigentes no local de destino.

#### Capítulo IV

#### Veículos

#### Artigo 23.º

#### Condições de transporte

As disposições especiais para o transporte de veículos, incluídas nas condições gerais de transporte, determinam, nomeadamente, as condições de admissão ao transporte, de registo, de carga e de transporte, de descarga e de entrega, bem como as obrigações do passageiro.

#### Artigo 24.º

#### Senha de transporte

1. As obrigações contratuais relativas ao transporte de veículos devem constar da senha de transporte entregue ao passageiro. A senha de transporte pode integrar-se no título de transporte do passageiro.

2. As disposições especiais para o transporte de veículos, incluídas nas condições gerais de transporte, determinam a forma e o conteúdo da senha de transporte e, bem assim, a língua e os caracteres em que a mesma deve ser impressa e preenchida. Aplica-se, por analogia, o artigo 7.º, n.º 5.

3. Devem constar na senha de transporte, pelo menos:

a) O transportador ou os transportadores;

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- b) A indicação de que o transporte está sujeito, não obstante cláusula em contrário, às presentes regras uniformes; tal indicação pode ser feita com a sigla CIV;
  - c) Qualquer outra indicação necessária que comprove as obrigações contratuais relativas aos transportes de veículos e permita ao passageiro fazer valer os seus direitos decorrentes do contrato de transporte.
4. O passageiro deve certificar-se, no momento da receção da senha de transporte, de que esta corresponde às suas indicações.

## Artigo 25.º

## Direito aplicável

Sem prejuízo do disposto no presente capítulo, aplicam-se aos veículos as disposições do capítulo III relativas ao transporte de bagagens.

## TÍTULO IV

## RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR

## Capítulo I

## Responsabilidade em caso de morte e de ferimento de passageiros

## Artigo 26.º

## Fundamento da responsabilidade

1. O transportador é responsável pelo prejuízo resultante de morte, de ferimento ou de qualquer outro dano causado à integridade física ou psíquica de um passageiro por motivo de acidente relacionado com a exploração ferroviária ocorrido durante a permanência do passageiro nos veículos ferroviários, à entrada para ou à saída dos mesmos em qualquer infraestrutura utilizada.
2. O transportador fica isento dessa responsabilidade:
  - a) Se o acidente for causado por circunstâncias alheias à exploração ferroviária que, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar;
  - b) Na medida em que o acidente se deva a uma falta do passageiro;
  - c) Se o acidente for devido ao comportamento de um terceiro que, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar; não se considera terceiro outra empresa que utilize a mesma infraestrutura ferroviária; o direito de regresso não é afetado.
3. Se o acidente for devido ao comportamento de um terceiro e se, apesar disso, o transportador não ficar totalmente isento de responsabilidade em conformidade com o n.º 2, alínea c), este responde pela totalidade dentro dos limites previstos nas regras uniformes e sem prejuízo de um eventual direito de regresso contra esse terceiro.
4. As presentes regras uniformes não afetam a responsabilidade que possa caber ao transportador pelos casos não previstos no n.º 1.
5. Sempre que um transporte objeto de um contrato de transporte único seja efetuado por transportadores subsequentes, é responsável, em caso de morte e de ferimento de passageiros, o transportador a quem cabia, de acordo com o contrato de transporte, a prestação de serviço de transporte durante a qual ocorreu o acidente. Se tal serviço não for prestado pelo transportador mas por um transportador substituto, ambos são responsáveis solidariamente nos termos das presentes regras uniformes.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

#### Artigo 27.º

##### Indemnização em caso de morte

1. Em caso de morte do passageiro, a indemnização compreende:
  - a) As despesas necessárias consecutivas ao óbito, nomeadamente as relativas ao transporte do corpo e ao funeral;
  - b) As indemnizações previstas no artigo 28.º, se a morte não tiver ocorrido imediatamente.
2. Se, por morte do passageiro, as pessoas, em relação às quais ele tinha ou devesse ter obrigação alimentar nos termos da lei, ficarem privadas do seu sustento, têm igualmente direito a uma indemnização por essa perda. A ação de indemnização por perdas e danos de pessoas a quem o passageiro assegurasse o sustento sem a isso ser obrigado por lei fica sujeita ao direito nacional.

#### Artigo 28.º

##### Indemnização em caso de ferimento

Em caso de ferimento ou de qualquer outro dano causado à integridade física ou psíquica do passageiro, a indemnização compreende:

- a) As despesas necessárias, designadamente as referentes ao tratamento e ao transporte;
- b) A reparação do prejuízo causado, quer por incapacidade total ou parcial para o trabalho quer por um acréscimo das necessidades do passageiro.

#### Artigo 29.º

##### Reparação de outros danos corporais

O direito nacional determina se, e em que medida, o transportador deve indemnizar danos corporais além dos previstos nos artigos 27.º e 28.º.

#### Artigo 30.º

##### Forma e montante das indemnizações em caso de morte e de ferimento

1. As indemnizações previstas nos artigos 27.º, n.º 2, e 28.º, alínea b), devem ser pagas em capital. Todavia, se o direito nacional permitir a atribuição de uma renda, as indemnizações são pagas sob esta forma quando o passageiro lesado ou os interessados referidos no artigo 27.º, n.º 2, o pedirem.
2. O montante das indemnizações a pagar em virtude do n.º 1 é determinado de acordo com o direito nacional. Todavia, para a aplicação das presentes regras uniformes, é fixado um limite máximo de 175 000 unidades de conta em capital ou em renda anual correspondente a esse capital, por cada passageiro, no caso de o direito nacional prever um limite máximo de montante inferior.

#### Artigo 31.º

##### Outros modos de transporte

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 2, as disposições relativas à responsabilidade em caso de morte e de ferimento de passageiros não se aplicam aos danos ocorridos durante o transporte que não era, de acordo com o contrato de transporte, um transporte ferroviário.
2. Contudo, sempre que os veículos ferroviários sejam transportados por ferry-boat, as disposições relativas à responsabilidade em caso de morte e de ferimento de passageiros são aplicáveis aos prejuízos mencionados nos artigos 26.º, n.º 1, e 33.º, n.º 1, causados por qualquer acidente relacionado com a exploração ferroviária ocorrido durante a permanência do passageiro no referido veículo, à entrada ou à saída do mesmo.
3. Quando, por circunstâncias excecionais, a exploração ferroviária for provisoriamente interrompida e os passageiros forem transportados por outro meio de transporte, o transportador é responsável nos termos das presentes regras uniformes.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## Capítulo II

## Responsabilidade em caso de incumprimento de horário

## Artigo 32.º

## Responsabilidade em caso de supressão, atraso ou perda de correspondência

1. O transportador é responsável perante o passageiro pelo prejuízo decorrente do facto de, por motivos de supressão, atraso ou perda de correspondência, a viagem não prosseguir no mesmo dia, ou de a sua prossecução não ser razoavelmente exigível no mesmo dia devido às circunstâncias dadas. A indemnização compreende as despesas razoáveis de alojamento e as que forem ocasionadas por notificação enviada às pessoas que esperam o passageiro.
2. O transportador fica isento dessa responsabilidade quando a supressão, o atraso ou a perda de correspondência sejam imputáveis a uma das seguintes causas:
  - a) Circunstâncias alheias à exploração ferroviária que, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar;
  - b) Uma falta do passageiro; ou
  - c) O comportamento de um terceiro que o transportador, não obstante a diligência requerida segundo as particularidades do caso, não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar; não se considera terceiro outra empresa que utilize a mesma infraestrutura ferroviária; o direito de regresso não é afetado.
3. O direito nacional determina se, e em que medida, o transportador deve indemnizar prejuízos além dos previstos no n.º 1. Esta disposição não prejudica o artigo 44.º.

## Capítulo III

## Responsabilidade relativa a volumes de mão, animais, bagagens e veículos

## SECÇÃO 1

## Volumes de mão e animais

## Artigo 33.º

## Responsabilidade

1. Em caso de morte e de ferimento de passageiros, o transportador é ainda responsável pelo prejuízo resultante da perda total ou parcial ou da avaria dos objetos que o passageiro use ou transporte consigo como volumes de mão; de igual modo é responsável no que respeita aos animais que o passageiro leve consigo. Aplica-se, por analogia, o artigo 26.º.
2. Por outro lado, o transportador só é responsável pelo prejuízo resultante da perda total ou parcial ou da avaria de objetos, volumes de mão ou animais cuja guarda incumbia ao passageiro nos termos do artigo 15.º se tal prejuízo tiver sido causado por uma falta do transportador. Não se aplicam neste caso os outros artigos do título IV, com exceção do artigo 51.º, nem o título VI.

## Artigo 34.º

## Limitação das indemnizações em caso de perda ou de avaria de objetos

Quando seja responsável nos termos do artigo 33.º, n.º 1, o transportador deve reparar os prejuízos até ao limite de 1 400 unidades de conta por cada passageiro.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

### Artigo 35.º

#### Exclusão da responsabilidade

O transportador não é responsável, em relação ao passageiro, pelo prejuízo resultante de incumprimento por parte do passageiro das disposições das alfândegas ou de outras autoridades administrativas.

### SECÇÃO 2

#### Bagagens

### Artigo 36.º

#### Fundamento da responsabilidade

1. O transportador é responsável pelo prejuízo resultante da perda total ou parcial e da avaria das bagagens ocorridas a partir do momento em que delas se encarregou até à sua entrega, assim como por qualquer atraso verificado na entrega.
2. O transportador fica isento dessa responsabilidade na medida em que a perda, a avaria ou o atraso na entrega tiverem como causa uma falta do passageiro, uma ordem deste não resultante de uma falta do transportador, um defeito das próprias bagagens ou circunstâncias que o transportador não pudesse evitar e a cujas consequências não pudesse obviar.
3. O transportador fica isento dessa responsabilidade na medida em que a perda ou a avaria resulte de riscos específicos inerentes a um ou mais dos factos a seguir mencionados:
  - a) Ausência ou defeito de embalagem;
  - b) Natureza especial das bagagens;
  - c) Expedição, como bagagem, de objetos excluídos do transporte.

### Artigo 37.º

#### Ónus da prova

1. A prova de que a perda, a avaria ou o atraso na entrega tiveram por motivo um dos factos previstos no artigo 36.º, n.º 2, cabe ao transportador.
2. Sempre que o transportador concluir que a perda ou avaria terá eventualmente resultado, dadas as circunstâncias de facto, de um ou mais dos riscos específicos previstos no artigo 36.º, n.º 3, haverá presunção de que deles resultou. No entanto, o interessado conserva o direito de provar que o dano não teve por causa, no todo ou em parte, um desses riscos.

### Artigo 38.º

#### Transportadores subsequentes

Sempre que um transporte objeto de um contrato de transporte único seja efetuado por vários transportadores subsequentes, cada transportador, ao tomar a seu cargo as bagagens com a senha de bagagens ou o veículo com a senha de transporte, participa, quanto ao encaminhamento das bagagens ou ao transporte dos veículos, no contrato de transporte de acordo com o estipulado na senha de bagagens ou na senha de transporte, assumindo as obrigações dele decorrentes. Neste caso, cada transportador responde pela execução do transporte na totalidade do percurso até à entrega.

### Artigo 39.º

#### Transportador substituto

1. Sempre que o transportador confie, no todo ou em parte, a execução do transporte a um transportador substituto, seja ou não no exercício de uma faculdade que lhe é reconhecida no contrato de transporte, o transportador não deixa por isso de ser responsabilizado pela totalidade do transporte.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

2. Todas as disposições das presentes regras uniformes que regulem a responsabilidade do transportador aplicam-se igualmente à responsabilidade do transportador substituto encarregado de efetuar o transporte. Aplicam-se os artigos 48.º e 52.º sempre que uma ação for intentada contra os agentes e outras pessoas a cujos serviços o transportador substituto recorra para a execução do transporte.
3. Qualquer convenção especial pela qual o transportador assuma as obrigações que não lhe incumbem em virtude das presentes regras uniformes ou renuncie aos direitos que lhe são conferidos por estas mesmas regras fica sem efeito em relação ao transportador substituto que não a tenha aceite expressamente e por escrito. Quer tenha ou não aceite a convenção, o transportador substituto permanece no entanto vinculado pelas obrigações ou renúncias que resultem da dita convenção especial.
4. Quando e contanto que o transportador e o transportador substituto sejam responsáveis, é solidária a sua responsabilidade.
5. O montante total da indemnização devida pelo transportador, pelo transportador substituto, bem como pelos respetivos agentes e por outras pessoas ao serviço das quais recorram para a execução do transporte, não excede os limites previstos nas presentes regras uniformes.
6. O presente artigo não prejudica o direito de regresso que possa existir entre o transportador e o transportador substituto.

## Artigo 40.º

## Presunção de perda

1. O interessado pode, sem ter de fornecer outras provas, considerar perdido um volume quando este lhe não for entregue ou colocado à sua disposição nos 14 dias seguintes ao pedido de entrega apresentado nos termos do artigo 22.º, n.º 3.
2. Se um volume considerado perdido for reencontrado no decurso do ano seguinte ao pedido de entrega, o transportador deve prevenir o interessado, se for conhecida a sua morada ou quando for possível conhecê-la.
3. Nos 30 dias seguintes à receção do aviso referido no n.º 2, o interessado pode exigir que o volume lhe seja entregue. Neste caso, deve pagar as despesas relativas ao transporte do volume desde o local de expedição até ao local da entrega e restituir a indemnização recebida, deduzidas, se for caso disso, as despesas que tenham sido incluídas nessa indemnização. Porém, mantém o direito à indemnização por atraso na entrega, previsto no artigo 43.º
4. Se o volume encontrado não for reclamado dentro do prazo previsto no n.º 3 ou se o volume for encontrado passado mais de um ano sobre o pedido de entrega, o transportador dispõe do mesmo em conformidade com as leis e disposições em vigor no local onde se encontra o volume.

## Artigo 41.º

## Indemnização em caso de perda

1. Em caso de perda total ou parcial das bagagens, o transportador, para além de todas as outras indemnizações, deve pagar:
  - a) Se o montante do prejuízo for provado, uma indemnização igual a esse montante sem exceder todavia 80 unidades de conta por quilograma de peso bruto em falta ou 1 200 unidades de conta por volume;
  - b) Se o montante do prejuízo não for provado, uma indemnização global de 20 unidades de conta por quilograma de peso bruto em falta ou de 300 unidades de conta por volume.

A modalidade da indemnização, por quilograma em falta ou por volume, é determinada pelas condições gerais de transporte.

2. O transportador deve também restituir o preço do transporte das bagagens e outras quantias desembolsadas relativas ao transporte do volume perdido, bem como os direitos aduaneiros e os impostos sobre consumos específicos já pagos.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

#### Artigo 42.º

##### Indemnização em caso de avaria

1. Em caso de avaria das bagagens, o transportador deve, para além de todas as outras indemnizações, pagar uma indemnização equivalente à depreciação das bagagens.
2. A indemnização não excede:
  - a) Se a totalidade das bagagens ficar depreciada em virtude da avaria, o montante que teria atingido em caso de perda total;
  - b) Se apenas uma parte das bagagens ficar depreciada em virtude da avaria, o montante que teria atingido em caso de perda da parte depreciada.

#### Artigo 43.º

##### Indemnização em caso de atraso na entrega

1. Em caso de atraso na entrega das bagagens, o transportador deve pagar, por período indivisível de 24 horas a contar do pedido de entrega, mas com um máximo de 14 dias:
  - a) Se o interessado provar que do atraso resultou um prejuízo, incluindo avaria, uma indemnização igual ao montante do prejuízo até ao máximo de 0,80 unidades de conta por quilograma de peso bruto das bagagens ou de 14 unidades de conta por volume entregues com atraso;
  - b) Se o interessado não provar que do atraso resultou um prejuízo, uma indemnização global de 0,14 unidades de conta por quilograma de peso bruto das bagagens ou de 2,80 unidades de conta por volume entregues com atraso.

A modalidade da indemnização, por quilograma ou por volume, é determinada pelas condições gerais de transporte.

2. Em caso de perda total das bagagens, a indemnização prevista no n.º 1 não é acumulada com a prevista no artigo 41.º.
3. Em caso de perda parcial das bagagens, a indemnização prevista no n.º 1 é paga em relação à parte não perdida.
4. Em caso de avaria das bagagens não resultante de atraso na entrega, a indemnização prevista no n.º 1 é acumulada, se for caso disso, com a prevista no artigo 42.º.
5. Em caso algum pode o cúmulo da indemnização prevista no n.º 1 com as previstas nos artigos 41.º e 42.º dar lugar ao pagamento de uma indemnização que exceda a que seria devida em caso de perda total das bagagens.

### SECÇÃO 3

#### Veículos

#### Artigo 44.º

##### Indemnização em caso de atraso

1. Em caso de atraso no carregamento por motivo imputável ao transportador ou de atraso na entrega de um veículo, o transportador deve pagar, quando o interessado provar que do atraso resultou prejuízo, uma indemnização cujo montante não exceda o preço do transporte.
2. Se o interessado renunciar ao contrato de transporte, em caso de atraso no carregamento por motivo imputável ao transportador, o preço do transporte é restituído ao interessado. Além disso, este pode reclamar, quando provar que desse atraso resultou prejuízo, uma indemnização cujo montante não exceda o preço do transporte.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## Artigo 45.º

## Indemnização em caso de perda

Em caso de perda total ou parcial de um veículo, a indemnização a pagar ao interessado pelo prejuízo provado é calculada de acordo com o valor corrente do veículo e não excede 8 000 unidades de conta. Um reboque com ou sem carga é considerado um veículo independente.

## Artigo 46.º

## Responsabilidade relativa a outros objetos

1. No que respeita aos objetos deixados no interior do veículo ou em caixas (por exemplo caixas para bagagens ou para esquis) solidamente arrumadas ao veículo, o transportador só é responsável por prejuízo resultante de falta por si cometida. A indemnização total a pagar não excede 1 400 unidades de conta.
2. No que respeita aos objetos acondicionados no exterior do veículo, incluindo as caixas referidas no n.º 1, o transportador só é responsável no caso de se provar que o prejuízo resulta de ato ou omissão por ele cometidos quer com a intenção de causar o dano, quer sem consideração e com a consciência de que prováveis danos daí resultassem.

## Artigo 47.º

## Direito aplicável

Sem prejuízo do disposto na presente secção, aplicam-se aos veículos as disposições da secção II relativas à responsabilidade pelas bagagens.

## Capítulo IV

## Disposições comuns

## Artigo 48.º

## Perda do direito de invocar os limites de responsabilidade

Os limites de responsabilidade previstos nas presentes regras uniformes, bem como as disposições do direito nacional que limitem as indemnizações a um determinado montante, não se aplicam no caso de se provar que o prejuízo resulta de ato ou omissão cometidos pelo transportador quer com a intenção de causar o dano, quer sem consideração e com a consciência de que prováveis danos daí resultassem.

## Artigo 49.º

## Conversão e juros

1. Sempre que o cálculo da indemnização implique a conversão das quantias expressas em unidades de moeda estrangeira, a conversão faz-se de acordo com o câmbio corrente no dia e no local de pagamento da indemnização.
2. O interessado pode pedir juros da indemnização, calculados à razão de 5 % ao ano, a partir do dia da reclamação prevista no artigo 55.º ou, se não tiver havido reclamação, a partir do dia da propositura da ação.
3. Todavia, para as indemnizações devidas nos termos dos artigos 27.º e 28.º, os juros vencer-se-ão só a partir do dia em que ocorreram os factos que tenham servido à determinação do respetivo montante, se esse dia for posterior ao da reclamação ou da propositura da ação.

**Quinta-feira, 15 de novembro de 2018**

4. No que diz respeito às bagagens, os juros só serão devidos se a indemnização exceder 16 unidades de conta por senha de bagagens.
5. No que diz respeito às bagagens, se o interessado não remeter ao transportador, no prazo conveniente que lhe for fixado, os documentos justificativos necessários para a liquidação definitiva da reclamação, não serão vencidos juros entre o termo do prazo fixado e a remessa efetiva dos documentos.

**Artigo 50.º****Responsabilidade em caso de acidente nuclear**

O transportador fica isento da responsabilidade que lhe cabe em virtude das presentes regras uniformes quando o dano tiver sido causado por um acidente nuclear e quando, nos termos das leis e disposições de um Estado que regulem a responsabilidade no domínio da energia nuclear, a entidade incumbida da exploração de uma instalação nuclear, ou outra pessoa que a substitua, seja responsável por esse dano.

**Artigo 51.º****Pessoas pelas quais o transportador é responsável**

O transportador é responsável pelos seus agentes e pelas outras pessoas a cujos serviços recorra para a execução do transporte, sempre que estes agentes e estas pessoas operem no exercício das suas funções. Consideram-se os gestores da infraestrutura ferroviária na qual é efetuado o transporte as pessoas a cujos serviços recorre o transportador para a execução do transporte.

**Artigo 52.º****Outras ações**

1. Em todos os casos em que se apliquem as presentes regras uniformes, qualquer ação de responsabilidade, seja a que título for, só pode ser movida contra o transportador nas condições e dentro dos limites destas regras.
2. O mesmo se aplica a qualquer ação movida contra os agentes e outras pessoas pelos quais o transportador responda nos termos do artigo 51.º.

**TÍTULO V****RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO****Artigo 53.º****Princípios específicos de responsabilidade**

O passageiro é, perante o transportador, responsável por qualquer dano que:

a) Resulte do incumprimento das suas obrigações nos termos:

1. Dos artigos 10.º, 14.º e 20.º;
2. as disposições especiais para o transporte de veículos incluídas nas condições gerais de transporte; ou
3. Do Regulamento Relativo ao Transporte Internacional Ferroviário de Mercadorias Perigosas (RID); ou

b) a menos que prove que o dano foi causado por circunstâncias que não podia evitar e a cujas consequências não podia obviar, mesmo tendo feito prova de diligência enquanto passageiro consciencioso. Esta disposição não afeta a responsabilidade que possa caber ao transportador nos termos dos artigos 26.º e 33.º, n.º 1.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## TÍTULO VI EXERCÍCIO DOS DIREITOS

### Artigo 54.º

#### Verificação de perda parcial ou de avaria

1. Quando uma perda parcial ou uma avaria de objeto transportado a cargo do transportador (bagagens, veículos) seja descoberta ou presumida pelo transportador ou o interessado alegue a sua existência, o transportador deve elaborar sem demora e, se possível, na presença do interessado um relatório que certifique, conforme a natureza do prejuízo, o estado do objeto e tanto quanto possível a importância do prejuízo, a sua causa e o momento em que se tenha produzido.
2. Uma cópia do referido relatório deve ser entregue gratuitamente ao interessado.
3. Quando não aceitar os elementos constantes do relatório, o interessado pode pedir que o estado das bagagens ou do veículo assim como a causa e o montante do prejuízo sejam verificados por um perito nomeado pelas partes no contrato de transporte ou judicialmente. O processo fica sujeito às leis e disposições do Estado em que tenha lugar a verificação.

### Artigo 55.º

#### Reclamações

1. As reclamações relativas à responsabilidade do transportador em caso de morte e de ferimento de passageiros devem ser dirigidas por escrito ao transportador contra quem a ação judicial pode ser intentada. No caso de um transporte objeto de um contrato único e efetuado por transportadores subsequentes, as reclamações podem ser igualmente dirigidas ao primeiro ou ao último transportador, bem como ao transportador cuja sede principal ou a sucursal ou cujo estabelecimento que tenha celebrado o contrato de transporte estejam situados no Estado do domicílio ou da residência habitual do passageiro.
2. As outras reclamações relativas ao contrato de transporte devem ser dirigidas por escrito ao transportador referido no artigo 56.º, n.ºs 2 e 3.
3. Os documentos que o interessado julgar útil juntar à reclamação devem ser apresentados quer no original quer em cópias devidamente autenticadas se o transportador o exigir. No momento da regularização da reclamação, o transportador pode exigir a restituição do título de transporte, da senha de bagagens e da senha de transporte.

### Artigo 56.º

#### Transportadores contra os quais podem ser movidas ações

1. A ação judicial fundada na responsabilidade do transportador em caso de morte e de ferimento de passageiros só pode ser movida contra o transportador responsável nos termos do artigo 26.º, n.º 5.
2. Sem prejuízo do n.º 4, as outras ações judiciais propostas pelos passageiros com base no contrato de transporte só podem ser movidas contra o primeiro ou o último transportador ou contra aquele que efetuava a parte do transporte durante a qual ocorreu o facto que deu origem à ação.
3. Sempre que, no caso de transportes efetuados por transportadores subsequentes, o transportador incumbido da entrega da bagagem ou do veículo estiver inscrito mediante o seu consentimento na senha de bagagens ou na senha de transporte, poderá ser processado nos termos do n.º 2, mesmo que não tenha recebido a bagagem ou o veículo.
4. A ação judicial para restituição de uma quantia paga nos termos do contrato de transporte pode ser movida contra o transportador que tenha cobrado essa quantia ou contra aquele em benefício do qual a mesma tenha sido cobrada.
5. A ação judicial pode ser movida contra um transportador que não os previstos nos n.ºs 2 e 4, quando for apresentada como pedido reconvenicional ou como exceção na instância relativa a um pedido principal baseado no mesmo contrato de transporte.

**Quinta-feira, 15 de novembro de 2018**

6. Na medida em que se aplicam as presentes regras uniformes ao transportador substituto, este pode igualmente ser processado.
7. Se o autor puder escolher entre vários transportadores, o seu direito de opção cessa a partir do momento em que a ação for intentada contra um deles; o mesmo acontece se o autor puder escolher entre um ou mais transportadores e um transportador substituto.

**Artigo 58.º****Extinção da ação em caso de morte e de ferimento**

1. Qualquer ação movida pelo interessado com fundamento na responsabilidade do transportador em caso de morte ou de ferimento de passageiros extinguir-se-á se o interessado não tiver comunicado o acidente sofrido pelo passageiro, no prazo de 12 meses a contar da data em que tiver tomado conhecimento do dano, a um dos transportadores aos quais possa ser apresentada uma reclamação de acordo com o artigo 55.º, n.º 1. Quando o interessado comunicar verbalmente o acidente ao transportador, este deverá entregar-lhe um certificado dessa comunicação verbal.
2. Todavia, não se extingue a ação se:
  - a) No prazo previsto no n.º 1, o interessado tiver apresentado uma reclamação junto de um dos transportadores referidos no artigo 55.º, n.º 1;
  - b) No prazo previsto no n.º 1, o transportador responsável tiver tido conhecimento, por outra via, do acidente sofrido pelo passageiro;
  - c) O acidente não tiver sido comunicado ou tiver sido comunicado tardiamente, por circunstâncias que não sejam imputáveis ao interessado;
  - d) O interessado provar que o acidente teve por causa uma falta do transportador.

**Artigo 59.º****Extinção da ação resultante do transporte de bagagens**

1. A aceitação das bagagens pelo interessado extingue qualquer ação contra o transportador resultante do contrato de transporte, em caso de perda parcial, de avaria ou de atraso na entrega.
2. Todavia, a ação não se extingue:
  - a) Em caso de perda parcial ou de avaria, se:
    1. A perda ou a avaria tiver sido verificada, nos termos do artigo 54.º, antes da receção das bagagens pelo interessado;
    2. A verificação que deveria ter sido feita nos termos do artigo 54.º não tiver sido efetuada apenas por culpa do transportador;
  - b) Em caso de dano não aparente cuja existência for verificada após a aceitação das bagagens pelo interessado, se este:
    1. Solicitar a verificação, nos termos do artigo 54.º, imediatamente após a descoberta do dano e o mais tardar nos três dias seguintes à receção das bagagens; e
    2. Provar, além disso, que o dano ocorreu entre o momento em que o transportador tomou a seu cargo as bagagens e aquele em que as entregou;
  - c) Em caso de atraso na entrega, se o interessado tiver, dentro de 21 dias, feito valer os seus direitos junto de um dos transportadores mencionados no artigo 56.º, n.º 3;
  - d) Se o interessado provar que o dano foi causado por culpa do transportador.

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## Artigo 60.º

## Prescrição

1. As ações de indemnização por perdas e danos fundadas na responsabilidade do transportador em caso de morte e de ferimento de passageiros prescrevem:

- a) Em relação ao passageiro, ao fim de três anos a contar do dia seguinte àquele em que tenha ocorrido o acidente;
- b) Em relação a outros interessados, ao fim de três anos a contar do dia seguinte ao do falecimento do passageiro sem que, todavia, esse prazo possa ultrapassar cinco anos a contar do dia seguinte ao da ocorrência do acidente.

2. Outras ações resultantes do contrato de transporte prescrevem ao fim de um ano. Todavia, o prazo de prescrição é de dois anos quando se trate de ação fundada em dano causado por ato ou omissão cometidos quer com a intenção de provocar o dano quer sem consideração e com a consciência de que prováveis danos daí resultassem.

3. O prazo de prescrição previsto no n.º 2 começa a correr para efeitos da ação:

- a) De indemnização por perda total: a partir do 14.º dia a seguir à expiração do prazo previsto no artigo 22.º, n.º 3;
- b) De indemnização por perda parcial, avaria ou atraso na entrega: a partir do dia em que a entrega tiver tido lugar;
- c) Em todos os outros casos relativos ao transporte dos passageiros: a partir do dia do termo da validade do título de transporte.

O dia indicado como o de início da contagem do prazo de prescrição nunca é incluído no prazo.

4. [...]

5. [...]

6. A suspensão e a interrupção da prescrição são reguladas pelo direito nacional.

## TÍTULO VII

## RELAÇÕES DOS TRANSPORTADORES ENTRE SI

## Artigo 61.º

## Repartição do preço de transporte

1. Qualquer transportador deve pagar aos transportadores interessados a parte que lhes competir num preço de transporte que tenha recebido ou que devesse ter recebido. As modalidades de pagamento são determinadas convencionalmente entre os transportadores.

2. Aplicam-se, por analogia, o artigo 6.º, n.º 3, o artigo 16.º, n.º 3, e o artigo 25.º às relações entre os transportadores subsequentes.

## Artigo 62.º

## Direito de regresso

1. O transportador que tenha pago uma indemnização em conformidade com as presentes regras uniformes tem direito de regresso contra os transportadores que tenham participado no transporte, de acordo com as seguintes disposições:

- a) O transportador que tenha causado o dano é o único responsável;
- b) Quando o dano for causado por vários transportadores, cada um deles responderá pelo dano que tenha causado; se for impossível estabelecer-se a distinção, a indemnização será repartida entre eles, de acordo com a alínea c);
- c) Se não for possível provar qual dos transportadores causou o dano, a indemnização será repartida por todos os transportadores que tenham participado no transporte, com exceção dos que provarem que o dano não foi causado por eles; a repartição é feita proporcionalmente à parte do preço de transporte que couber a cada um dos transportadores.

**Quinta-feira, 15 de novembro de 2018**

2. Em caso de insolvência de um desses transportadores, a parte que lhe competir e que por ele não seja paga será repartida por todos os outros transportadores que tenham participado no transporte, proporcionalmente à parte do preço de transporte que couber a cada um deles.

**Artigo 63.º****Ação de regresso**

1. O fundamento do pagamento efetuado pelo transportador que exerça o direito de regresso nos termos do artigo 62.º não pode ser contestado pelo transportador contra o qual for exercido esse direito quando a indemnização for fixada judicialmente e quando este último transportador, devidamente citado, tenha tido possibilidade de intervir no processo. O juiz da ação principal fixa os prazos concedidos para a citação e para a intervenção.
2. O transportador que exercer o direito de regresso deve apresentar o seu pedido numa única e mesma instância contra todos os transportadores com os quais não tenha transigido, sob pena de perder o direito de acionar aqueles cuja citação não houver pedido.
3. O juiz deve decidir numa única e mesma sentença sobre todas as ações de regresso.
4. O transportador que deseje fazer valer o seu direito de regresso pode recorrer às jurisdições do Estado em cujo território um dos transportadores que haja participado no transporte tenha a sua sede principal ou sucursal ou o estabelecimento que tenha celebrado o contrato.
5. Quando a ação deva ser intentada contra vários transportadores, o transportador que exercer o direito de regresso pode escolher, de entre as jurisdições competentes nos termos do n.º 4, aquela perante a qual irá interpor o seu recurso.
6. Não podem ser intentadas ações de regresso na instância relativa ao pedido de indemnização apresentado pelo interessado no contrato de transporte.

**Artigo 64.º****Acordos relativos às ações de regresso**

Os transportadores são livres de acordar entre si as disposições que derroguem os artigos 61.º e 62.º.

---

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## ANEXO II

## INFORMAÇÕES MÍNIMAS A FACULTAR PELAS EMPRESAS FERROVIÁRIAS E PELOS VENDEDORES DE BILHETES

**Parte I: Informações antes da viagem**

- Condições gerais aplicáveis ao contrato
- Horários e condições da viagem mais rápida
- Horários e condições ~~das viagens~~ **ade todas as tarifas disponíveis (incluindo as** tarifas mais baixas) [Alt. 125]
- Acessibilidade, condições de acesso e existência a bordo de condições para as pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida em conformidade com os requisitos de acessibilidade constantes da Diretiva XXX
- ~~Condições~~ **Modalidades** de acesso para bicicletas [Alt. 126]
- Disponibilidade de lugares **em todas as tarifas aplicáveis** nas zonas de ~~fumadores~~ e não fumadores (**e, se for caso disso, de fumadores**), em primeira e segunda classe e nas carruagens-beliche e carruagens-cama [Alt. 127]
- ~~Eventuais atividades suscetíveis de perturbar ou atrasar os serviços~~ **Perturbações e atrasos (previstos ou em tempo real)** [Alt. 128]
- Disponibilidade de serviços a bordo, **incluindo Internet sem fios e sanitários** [Alt. 129]
- Procedimentos para a reclamação de bagagem perdida
- Procedimentos para a apresentação de queixas.

**Parte II: Informações durante a viagem**

- Serviços a bordo, **incluindo Internet sem fios** [Alt. 130]
  - Estação seguinte
  - ~~Atrasos~~ **Perturbações e atrasos (previstos ou em tempo real)** [Alt. 131]
  - Principais correspondências
  - Questões relativas à segurança.
-

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

ANEXO III

NORMAS MÍNIMAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

I. Requisitos relativos às empresas ferroviárias

Até 30 de junho de cada ano, as empresas ferroviárias devem publicar no seu sítio web o relatório sobre a qualidade do serviço correspondente ao anterior exercício e enviá-lo ao organismo nacional de execução e à Agência Ferroviária da União Europeia, para publicação no respetivo sítio web. A empresa deve publicar o relatório no respetivo sítio web redigido na(s) sua(s) língua(s) oficial/ais nacional/ais e, se possível, igualmente noutras línguas da União, incluindo um resumo em inglês.

Os relatórios sobre a qualidade do serviço devem incluir informações sobre, pelo menos, os seguintes elementos:

1) Pontualidade dos serviços e princípios gerais sobre de que modo as empresas ferroviárias se comportam em caso de perturbações dos serviços

a) Atrasos

- i) atraso médio global dos serviços em percentagem por categoria de serviço (internacional, doméstico de longa distância, regional e urbano/suburbano);
- ii) percentagem de serviços com atraso na partida;
- iii) percentagem de serviços com atraso na chegada:
  - percentagem de atrasos inferiores a 60 minutos;
  - percentagem de atrasos entre ~~60-119~~**91-120** minutos; [**Alt. 132**]
  - percentagem de atrasos de 120 minutos ou superiores;

b) Anulação de serviços

Anulação dos serviços em percentagem por categoria de serviço (internacional, doméstico de longa distância, regional e urbano/suburbano);

c) Aplicação do regulamento em relação aos atrasos e anulações dos serviços:

- i) número de passageiros a quem foram prestados cuidados e assistência;
- ii) custo da prestação destes cuidados e assistência;
- iii) número de passageiros a quem foram concedidas indemnizações;
- iv) custo da indemnização concedida;

2) Inquérito à satisfação dos clientes

Conjunto mínimo de categorias a incluir:

- i) pontualidade dos comboios;
- ii) informação aos passageiros em caso de atraso;
- iii) exatidão e disponibilização da informação sobre os comboios;
- iv) qualidade da manutenção/condições dos comboios;
- v) nível de segurança nos comboios;
- vi) asseio do interior do comboio;

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

- vii) prestação de informações úteis ao longo da viagem, **nomeadamente em relação aos serviços de Internet sem fios e outros serviços a bordo**; [Alt. 133]
  - viii) disponibilização de bons sanitários em todos os comboios;
  - ix) asseio e manutenção das estações a um nível elevado;
  - x) acessibilidade dos comboios e dos serviços a bordo, incluindo sanitários de fácil acesso;
  - xi) número de incidentes e qualidade da assistência efetivamente prestada a bordo às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com o artigo 24.º, independentemente da notificação prévia de um pedido de assistência;
- 3) Tratamento das queixas
- i) número e resultado das queixas;
  - ii) categorias de queixas;
  - iii) número de queixas tratadas;
  - iv) tempo médio de resposta;
  - v) melhoramentos possíveis, medidas tomadas;
- 4) Assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida
- Número de casos de assistência por categoria de serviço (internacional, doméstico de longa distância, regional e urbano/suburbano);
- 5) Perturbações
- Existência e breve descrição de planos de contingência e planos de gestão de crises;
- II. Requisitos relativos aos gestores de estações e aos gestores de infraestruturas
- Os relatórios sobre a qualidade do serviço devem incluir informações sobre, pelo menos, os seguintes elementos:
- 1) Informações e bilhetes
- i) procedimento para tratamento de pedidos de informação na estação;
  - ii) procedimento e meios de prestação de informações sobre horários de comboios, tarifas e cais; qualidade da informação;
  - iii) prestação da informação sobre os direitos e obrigações ao abrigo do regulamento e sobre os elementos de contacto dos organismos nacionais de execução;
  - iv) instalações para aquisição de bilhetes;
  - v) disponibilização de pessoal na estação para prestar informações e vender bilhetes;
  - vi) prestação de informações às pessoas portadoras de deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida;
- 2) Princípios gerais em caso de perturbações do serviço
- i) número de passageiros a quem foram prestados cuidados e assistência;
  - ii) custo da prestação destes cuidados e assistência;
- 3) Descrição das medidas adotadas para assegurar o asseio das instalações da estação (sanitários, etc.)
- i) periodicidade da limpeza;
  - ii) disponibilização de sanitários;

**Quinta-feira, 15 de novembro de 2018**

## 4) Inquérito à satisfação dos clientes

Conjunto mínimo de categorias a incluir:

- i) informação aos passageiros em caso de atraso;
  - ii) exatidão, disponibilidade e acessibilidade das informações relativas aos horários de comboios/cais;
  - iii) nível de segurança na estação;
  - iv) tempo necessário para responder aos pedidos de informações nas estações;
  - v) disponibilidade de instalações sanitárias de boa qualidade (incluindo a acessibilidade);
  - vi) asseio e manutenção das estações;
  - vii) acessibilidade da estação e respetivas instalações, ***incluindo acesso sem degraus, escadas rolantes, elevadores e rampas para bagagens; [Alt. 134]***
  - viii) número de incidentes e qualidade da assistência prestada na estação às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.
-

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## ANEXO IV

## PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE QUEIXAS PARA OS ORGANISMOS NACIONAIS DE EXECUÇÃO

Em casos complexos, como casos que envolvam múltiplas queixas ou vários operadores, viagens transfronteiriças ou acidentes no território de um Estado-Membro diferente daquele que emitiu a licença da empresa, nomeadamente sempre que não é claro qual o organismo nacional de execução competente, ou quando facilitaria ou aceleraria a resolução da queixa, os organismos nacionais de execução devem cooperar a fim de identificar uma entidade «principal», que sirva de ponto de contacto único para os passageiros. Todos os organismos nacionais de execução envolvidos devem cooperar a fim de facilitar a resolução da queixa (incluindo através da partilha de informações, da assistência na tradução de documentos e na prestação de informações sobre as circunstâncias dos incidentes). Os passageiros devem ser informados acerca da entidade que atua como organismo «principal». ***Além disso, em todos os casos, os organismos nacionais de execução devem assegurar, em todas as circunstâncias, o cumprimento do Regulamento (UE) 2017/2394. [Alt. 135]***

---

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

## ANEXO V

Tabela de correspondência

Regulamento (CE) n.º 1371/2007	Presente regulamento
Artigo 1.º	Artigo 1.º
Artigo 1.º, alínea a)	Artigo 1.º, alínea a)
Artigo 1.º, alínea b)	Artigo 1.º, alínea b)
—	Artigo 1.º, alínea c)
Artigo 1.º, alínea c)	Artigo 1.º, alínea d)
—	Artigo 1.º, alínea e)
Artigo 1.º, alínea d)	Artigo 1.º, alínea f)
Artigo 1.º, alínea e)	Artigo 1.º, alínea g)
—	Artigo 1.º, alínea h)
Artigo 1.º, alínea f)	Artigo 1.º, alínea i)
Artigo 2.º	Artigo 2.º
Artigo 2.º, n.º 1	Artigo 2.º, n.º 1
Artigo 2.º, n.º 2	—
Artigo 2.º, n.º 3	—
Artigo 2.º, n.º 4	—
Artigo 2.º, n.º 5	—
Artigo 2.º, n.º 6	—
Artigo 2.º, n.º 7	—
—	Artigo 2.º, n.º 2
—	Artigo 2.º, n.º 3
Artigo 3.º	Artigo 3.º
Artigo 3.º, n.º 1	Artigo 3.º, n.º 1
Artigo 3.º, n.ºs 2 e 3	—
Artigo 3.º, n.º 4	Artigo 3.º, n.º 2
Artigo 3.º, n.º 5	Artigo 3.º, n.º 3
Artigo 3.º, n.º 6	Artigo 3.º, n.º 4
Artigo 3.º, n.º 7	Artigo 3.º, n.º 5
Artigo 3.º, n.º 8	Artigo 3.º, n.º 6
Artigo 3.º, n.º 9	Artigo 3.º, n.º 7
Artigo 3.º, n.º 10	Artigo 3.º, n.º 8
—	Artigo 3.º, n.º 9
—	Artigo 3.º, n.º 10

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

Regulamento (CE) n.º 1371/2007	Presente regulamento
Artigo 3.º, n.º 11	Artigo 3.º, n.º 11
—	Artigo 3.º, n.º 12
Artigo 3.º, n.º 12	Artigo 3.º, n.º 13
Artigo 3.º, n.º 13	Artigo 3.º, n.º 14
Artigo 3.º, n.º 14	—
Artigo 3.º, n.º 15	Artigo 3.º, n.º 16
Artigo 3.º, n.º 16	Artigo 3.º, n.º 17
Artigo 3.º, n.º 17	Artigo 3.º, n.º 18
—	Artigo 3.º, n.º 19
Artigo 4.º	Artigo 4.º
—	Artigo 5.º
Artigo 5.º	Artigo 6.º
Artigo 6.º	Artigo 7.º
Artigo 7.º	Artigo 8.º
Artigo 8.º	Artigo 9.º
—	Artigo 9.º, n.º 4
Artigo 9.º	Artigo 10.º
Artigo 9.º, n.º 3	—
—	Artigo 10.º, n.ºs 5 e 6
Artigo 10.º	—
Artigo 11.º	Artigo 11.º
Artigo 12.º	Artigo 12.º
Artigo 12.º, n.º 2	—
Artigo 13.º	Artigo 13.º
Artigo 14.º	Artigo 14.º
Artigo 15.º	Artigo 15.º
Artigo 16.º	Artigo 16.º
—	Artigo 16.º, n.ºs 2 e 3
Artigo 17.º	Artigo 17.º
—	Artigo 17.º, n.º 8
Artigo 18.º	Artigo 18.º
—	Artigo 18.º, n.º 6
—	Artigo 19.º

## Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

Regulamento (CE) n.º 1371/2007	Presente regulamento
Artigo 19.º	Artigo 20.º
Artigo 20.º	Artigo 21.º
Artigo 21.º, n.º 1	—
Artigo 21.º, n.º 2	Artigo 22.º, n.º 2 e artigo 23.º, n.º 2
Artigo 22.º	Artigo 22.º
Artigo 22.º, n.º 2	—
—	Artigo 22.º, n.º 4
Artigo 23.º	Artigo 23.º
—	Artigo 23.º, n.º 4
Artigo 24.º	Artigo 24.º
Artigo 25.º	Artigo 25.º, n.ºs 1, 2 e 3.
—	Artigo 26.º
Artigo 26.º	Artigo 27.º
Artigo 27.º	Artigo 28.º
—	Artigo 28.º, n.º 3
Artigo 27.º, n.º 3	Artigo 28.º, n.º 4
Artigo 28.º	Artigo 29.º
Artigo 29.º	Artigo 30.º
Artigo 30.º	Artigo 31.º
—	Artigo 32.º, artigo 33.º
Artigo 31.º	Artigo 34.º
—	Artigo 34.º, n.ºs 1 e 3
Artigo 32.º	Artigo 35.º
Artigo 33.º	—
Artigo 34.º	Artigo 36.º
Artigo 35.º,	—
—	Artigo 37.º
Artigo 36.º	Artigo 38.º
—	Artigo 39.º
Artigo 37.º	Artigo 40.º
Anexo I	Anexo I
Anexo II	Anexo II

Quinta-feira, 15 de novembro de 2018

Regulamento (CE) n.º 1371/2007	Presente regulamento
Anexo III —	Anexo III Anexos IV a V